

惠州镇（街）级便民服 务中心标准

（2023 年修订版）

序 言

2022 年，我市围绕数字政府建设和政务服务改革酝酿编制了“1234+N”工作业务体系，逐一打造了有惠州辨析度的“惠系列”应用集群，政务服务“一网通办”进一步优化、市域治理“一网统管”应用进一步丰富、政府运行“一网协同”进一步拓展、数据资源“一网共享”进一步落实等工作，成效显著。为进一步支撑、巩固、深入应用各项改革成果，惠州市围绕《国务院关于进一步推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5 号）文件要求，结合对惠州市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务中心，便民服务中心（站）的广泛深入调研，提出在市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级开展政务服务分级分类标准化规范化建设。围绕政务服务大厅建设、运行管理、服务提供、服务质量控制与监督检查四大方面，统一并规范市、县（区）、镇（街）、村（社区）各级政务服务中心、便民服务中心（站）标志标识、综合服务窗口设置、服务行为、服务流程、便民化服务举措等。通过本次四级分级分类标准的制定与实施，打造我市市、县（区）、镇（街道）、村（社区）级四级同步实现同一事项无差别受理、同标准办理的政务服务体验，构建我市“1+7+76+1200”的政务事项分级分类服务新格局。经过一年的应用实施，惠州市四级分级分类标准体系有力的推进了我市政务服务标准化、规范化、便利化发展进程，有力的提高了各级政务服务能力。为保障标准体系的先进性与适用性，2023 年市政务服务数据管理局根据近一年四级分级分类标准的应用实施情况，结合国家、省、市政务

服务改革新要求，在 2022 年版的基础上修订形成《惠州市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级分级分类标准体系》（2023 年版），通过新版标准应用实施，进一步促进我市四级政务服务能力和水平大幅提升，全面加快推进我市政务服务标准化规范化便利化。

目 录

镇（街）便民服务中心图形标志与导向标识规范	1
镇（街）便民服务中心功能区设置规范	9
镇（街）便民服务中心事项进驻与管理规范	16
镇（街）便民服务中心文化建设规范	20
镇（街）便民服务中心人员管理规范	24
镇（街）便民服务中心岗位设置规范	28
镇（街）便民服务中心进驻事项标准编制与管理规范	33
镇（街）便民服务中心自助服务终端运行管理规范	36
镇（街）便民服务中心 6S 管理规范	41
镇（街）便民服务中心安全与应急规范	46
镇（街）便民服务中心投诉处理规范	53
镇（街）便民服务中心信息公开管理规范	58
镇（街）便民服务中心人员健康与安全防护规范	62
镇（街）便民服务中心政务服务文档管理规范	66
镇（街）便民服务中心保密工作规范	71
镇（街）便民服务中心通用服务规范	76
镇（街）便民服务中心政务服务人员行为规范	81
镇（街）便民服务中心“一窗通办”服务规范	86
镇（街）便民服务中心特殊人群绿色通道服务规范	92
镇（街）便民服务中心“惠帮办”服务规范	96
镇（街）便民服务中心适老化适残化服务规范	105
镇（街）便民服务中心政务服务满意度测评规范	112
镇（街）便民服务中心服务质量评价规范	117
镇（街）便民服务中心巡查工作规范	125

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ01-2023

镇（街）便民服务中心图形标志与 导向标识规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心图形标志与导向标识规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心的名称、VI标志、服务导向标识、服务标语、内部公共信息及导向标识、安全标志、消防安全标志等。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心的图形标志及导向标识的设置。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9-2021 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1-2015 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.1-2020 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 20501.1-2013 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第1部分：图形标志及相关要素

GB/T 20501.2-2013 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第2部分：文字标志及相关要素

GB/T 20501.6-2013 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第6部分：导向标志

GDZW 0019-2023 政务服务中心建设与管理规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 名称

镇（街）便民服务中心名称应符合 GDZW 0019-2023 第 4.2.4 条的要求，统一规范为“XXX 镇（街道）便民服务中心”。

示例：

石湾镇便民服务中心、龙丰街道便民服务中心。

5 VI 标志

5.1 镇（街）便民服务中心 VI 标志

镇（街）便民服务中心 VI 标志见图 1。



图1 镇（街）便民服务中心VI标志

5.2 VI 标志与单位名称组合规范

- 5.2.1 该组合执行时应保证各部分的比例、排序和组合不变，应用时可根据实际需要按比例缩放。
- 5.2.2 标准字中英文：思源黑体，粗体。
- 5.2.3 标志样式参见图2、图3。



图2 镇（街）便民服务中心VI标志与单位名称组合样式（横向）



图3 镇（街）便民服务中心VI标志与单位名称组合样式（纵向）

5.3 VI 标志使用要求

- 5.3.1 镇（街）便民服务中心均应使用本标准中第 5.1 条规定的 VI 标志。
- 5.3.2 镇（街）便民服务中心应在政务服务大厅正门户外门楣显著位置安装统一的形象标志招牌，牌匾制作应符合《惠州市市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务场所标识指引》的要求。

- 5.3.3 镇（街）便民服务中心在制作安装标志时，应按照规定比例进行缩放，不应随意拉伸或压缩图案及中英文之间的距离。
- 5.3.4 统一形象标志的门楣招牌原则上不应增加其他文字。如根据实际确需增加文字，可在统一形象标志的右下角添加，但文字应尽量简短。
- 5.3.5 镇（街）便民服务中心 VI 标志可应用于工作牌、文件袋、信封、胸卡、手提袋、纸杯、名片等，应用样式参见图 4、图 5、图 6。



图4 便民服务中心VI标志应用（工作证）



图5 便民服务中心VI标志应用（台卡）



图6 便民服务中心 VI 标志应用（公告栏）

6 服务导向标识

6.1 总则

镇（街）便民服务中心应采用全市统一的服务导向标识。有条件的可进行中英文双语导向标志。

6.2 交通导向标识

镇（街）便民服务中心：

- a) 宜在便民服务中心主要临近路口、道路平面交叉口设置便民服务中心入口的导向标识，并为车辆设置机动车停车场导向标识；
- b) 应在机动车停车场、自行车停放处、电动车/摩托车停放处设置位置标识。在机动车停车场内应设置车辆出口导向标识；
- c) 在室外的、供办事群众使用的机动车停车场出口处，宜设置便民服务中心入口的导向标识。设置在地下的、供办事群众使用的机动车停车场内应为办事群众设置便民服务中心入口、楼梯和电梯的导向标识；
- d) 便民服务中心入口处应设置醒目的便民服务中心标志；
- e) 便民服务中心出口处的适当位置，宜设置街区导向图。

6.3 服务场所导向标识

镇（街）便民服务中心：

- a) 应设置服务场所导向标识；
- b) 服务场所位置标识应突出醒目；
- c) 应在公共设施(如公共卫生间、导办台、楼梯、自动扶梯、客梯等)上方或临近位置设置导向标识，导向标识设置方式及位置宜统一；
- d) 应在楼梯入口处设置楼层指示牌、大厅指引、电梯指引、出入口指引等，提供当前层、相邻楼层的政务服务信息；
- e) 应在自动扶梯、楼梯的起步处设置安全提示标识。

7 服务标语

镇（街）便民服务中心应在适当的位置设置政务服务标语。

8 内部公共信息及导向标识

镇（街）便民服务中心内部公共信息及导向标识应按GB/T 10001.1-2012、GB/T 10001.9-2021、GB/T 15566.1-2020、GB/T 20501.1-2013、GB/T 20501.2-2013、GB 20501.6-2013的要求执行。

9 安全标志

镇（街）便民服务中心安全标志应按GB 2894-2008标准的要求执行。

10 消防安全标志

镇（街）便民服务中心消防安全标志应按 GB 13495.1-2015 的要求执行。

参考文献

- [1] 《惠州市市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务场所标识指引》
 - [2] 《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2023〕5号）
-

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ02-2023

镇（街）便民服务中心功能区设置规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心功能区设置规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心功能区布局的基本要求及设置要求。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心政务服务功能区的设置。

2 规范性应用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。
凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

- Q/HZZW ZJ01-2023 镇（街）便民服务中心图形标志与导向标识规范
- Q/HZZW ZJ04-2023 镇（街）便民服务中心文化建设规范
- Q/HZZW ZJ17-2023 镇（街）便民服务中心政务服务人员行为规范
- Q/HZZW ZJ20-2023 镇（街）便民服务中心“惠帮办”服务规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

镇（街）便民服务中心应设置帮办导办区、窗口服务区、政务服务自助区、志愿者服务区、休息等候区、政务公开区等，可设置投诉调解区、宣传展示区、24小时自助服务区等功能区。各功能区设置应充分考虑场地与工作实际，可合并设置，也可根据国家、省、市的要求，实时调整设置功能区。

5 功能区设置及要求

5.1 业务办理功能区

镇（街）便民服务中心应设置窗口服务区，该功能区：

- a) 窗口分类：
 - 1) 综合服务窗口，应设置“一窗通办”综合服务窗口；
 - 2) 部门综合服务窗口，如因特殊原因无法进驻镇（街）便民服务中心综合服务窗口办理事项的部门，应在现有办事场所的基础上设置部门综合服务窗口，如税务、公安等；
 - 3) 一窗通取窗口，可设置“综合取件窗”，也可由综合服务窗口实现；
- b) 综合服务窗口设置：
 - 1) 除“一窗通取”窗口外，镇（街）便民服务中心其他窗口均应设置为综合服务窗口；
 - 2) 除公安、税务等事项在部门综合服务窗口办理外，其他进驻便民服务中心的所有事项均应在便民服务中心综合服务窗口办理，实行便民服务中心任一综合服务窗口可办任一政务服务事项；
- c) 窗口名称：
 - 1) 综合窗口名称应为“序号+综合服务窗口”；
示例：
如1号综合服务窗口，综合窗口名称应为“01 综合服务窗口”。

- 2) 若正在办理中的窗口,则窗口内容显示为“序号+综合服务窗口”+“请 XXXX 号办理”;

示例:

如 0002 号在 5 号综合服务窗口办理,则窗口内容显示为“05 综合服务窗口 请 0002 号办理”。

- 3) 若暂停办理或预留窗口,窗口内容显示为“暂停办理”或“预留窗口”;

- d) 镇(街)便民服务中心应根据往年综合服务窗口人员流动、请休假情况,综合评估,合理配置综合服务窗口工作人员,原则上在“一窗一人”的基础上,可预留至少 2 名综合窗口服务人员机动性临时替补空缺窗口,以保障工作效率,为办事人提供接件、受理、发证等“一窗通办服务”、“一窗通取”高效服务。综合服务窗口工作人员可由业务部门人员、便民服务中心聘用人员等组成,中介服务机构人员不应作为综合服务窗口工作人员开展办事服务。

5.2 政务服务自助功能区

5.2.1 基本要求

镇(街)便民服务中心应设置政务服务自助区,主要提供自助服务终端服务。有条件的便民服务中心,除政务服务自助区外,还可设置独立的自助网办区、自助填表区等政务服务自助功能区,其设置应符合本文件第 5.2.2、5.2.3 条的要求。无条件的,可将政务服务自助区、自助网办区、自助填表区合并设置为一个整体的“政务服务自助区”,为办事人提供网上/自助服务终端自助办及自助填表等服务。

5.2.2 政务服务自助区

镇(街)便民服务中心应设置政务服务自助区,该功能区:

- 应设置“政务服务自助区”标识;
- 宜配置至少 1 名工作人员,为办事人提供自助服务咨询与辅导;
- 应设置免费电脑、打印、复印、扫描等设备,电脑页面应统一用广东政务服务网惠州分厅页面,必要时可在电脑界面设置滚动宣传框等;
- 应配置数量适宜的网络接口及电源插座,自助服务终端、电脑等应保持网络畅通、稳定,可支撑办事人顺畅办理业务。

5.2.3 自助网办区

镇(街)便民服务中心可设置自助网办区,服务于窗口服务区,该功能区:

- 应设置“自助网办区”标识;
- 宜配置至少 1 名工作人员,原则上不应出现无人值守的情况;
- 设置免费电脑、打印、复印、扫描等设备,电脑页面应统一用广东政务服务网惠州分厅页面,必要时可在电脑界面设置滚动宣传框等;
- 应配置数量适宜的网络接口及电源插座,自助网办区电脑应保持网络畅通、稳定,可支撑办事人顺畅办理业务。

5.2.4 自助填表区

镇(街)便民服务中心可设置自助填表区,服务于窗口服务区,该功能区:

- 应配置填写台,提供相关表单填写范本,供群众查阅和使用。填写范本应摆放整洁,便于查阅,不应散乱摆放于填写台;
- 填单台不宜做成活动式柜台,应与墙面或地面固定,避免儿童攀爬时发生倒塌事故,在填写台的侧边应摆放废纸回收桶;
- 必要时,可设置方便填写表单的座椅。

5.3 辅助功能区

5.3.1 帮办导办区

镇（街）便民服务中心应设置帮办导办区，该功能区：

- 应设在大厅入口处或醒目位置，同时在帮办导办区的帮办导办台设置“惠帮办”窗口，主要实现接待办事人、了解办事人需求，协助取号，快速引导办事人到指定的业务窗口进行办理，指引有需求的群众和企业享受惠帮办服务，惠帮办服务内容与要求应符合Q/HZZW ZJ20-2023的要求；
- 应设置“帮办导办区”功能区标识，及“惠帮办”窗口标识；
- 宜配置至少2名工作人员，原则上不应出现无人值守的情况；
- 帮办导办台摆放资料应整齐、有序、干净整洁；
- 帮办导办人员着装、礼仪应符合Q/HZZW ZJ17-2023的要求。

5.3.2 志愿者服务区

镇（街）便民服务中心应设置志愿者服务区，该功能区：

- 可设置在大厅醒目位置，主要实现为办事人提供志愿者服务，包括但不限于提供便民雨伞、失物招领等。可根据大厅实际，与帮办导办区合并设置；
- 配备至少1名志愿者，志愿者应身穿志愿者服装。

5.3.3 休息等候区

镇（街）便民服务中心应设置休息等候区，该功能区：

- 应设置“休息等候区”标识；
- 应与综合窗口服务区关联，并相应设置沙发或者座椅，方便办事群众在办事窗口就近等候；
- 应在休息等候区设置排队叫号电子屏，方便群众实时查看。

5.3.4 投诉调解区

在场地等条件允许的情况下，镇（街）便民服务中心可设置相对独立的区域为投诉调解区，解决群众在办事过程中出现的投诉、纠纷等。

5.4 24小时自助办理功能区

镇（街）便民服务中心在条件允许的情况下可设置24小时自助服务区，应配备自助服务终端，为办事人提供24小时自助办事服务。该功能区：

- 宜提供税务、社保、公安等办事服务，及房产查询等自助办事服务；
- 在显眼位置设置“24小时自助服务”标识；
- 宜根据业务量、面积等因素，在办公时间内，配置至1名工作人员负责24小时自助服务区的业务辅导；
- 应配置数量适宜的网络接口及电源插座，各类自助服务终端应保持网络畅通、稳定，正常运行，可支撑办事人顺畅办理业务。需要维护的，应设置“暂停服务”标识；
- 每台自助服务终端宜设置私密性分隔挡板，分隔板宽度、高度、材质、色彩等要求应符合《惠州市市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务场所标识指引》的要求；
- 在距离自助服务机器1000mm的地面上应设置警戒线，自助取件区距离警戒线的距离宜为1200mm。

5.4 宣传展示功能区

5.4.1 通则

5.4.1.1 镇（街）便民服务中心可根据自身政务服务改革及进驻部门的职能特色设置宣传展示区，进驻部门的政策宣传、改革举措宣传、服务流程宣传等，在开展宣传前应提交镇（街）便民服务中心批准，经协商明确宣传方式后，才可开展相关宣传。

5.4.1.2 宣传展示区可根据宣传展示方式可灵活多样：

- 事项办事指南、政策查询与解读等宜采用电子显示屏取代传统纸质宣传；
- 便民服务中心工作制度、荣誉等可采用墙壁悬挂的方式进行公开与宣传。

5.4.2 政务公开专区

镇（街）便民服务中心应设置政务公开专区，公开办事名称、办事结果、收费信息等，提供政府信息查询、办事指南信息查询等服务。

5.4.3 文化宣传区

镇（街）便民服务中心可设置文化宣传展示区，用以创文宣传、公益宣传等，包括但不限于休闲书吧（读书驿站、读书角）、党建阵地、文化园地等。文化宣传区的建设与管理应符合Q/HZZW ZJ04-2023的要求。

参考文献

- [1] 《惠州市市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务场所标识指引》
-

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ03-2023

镇（街）便民服务中心事项 进驻与管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心事项进驻与管理规范

1 范围

本文件规定了惠州市镇（街）便民服务中心事项进驻要求、进驻管理、进驻保障。
本文件适用于惠州市镇（街）便民服务中心事项进驻与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 事项进驻要求

- 4.1 在广东省政务服务事项管理系统中，行使层级在镇（街）级的政务服务事项按“应进必进”的原则进驻镇（街）便民服务中心，并通过惠州市统一申办受理平台进行办理。
- 4.2 因条件限制，不宜进驻镇（街）便民服务中心的事项，事项所属部门应向县（区）政务数据管理部门提出申请，备案。

5 事项进驻管理

5.1 事项进驻

- 5.1.1 镇（街）人民政府应根据镇（街）级政务服务事项进驻要求，统筹组织镇（街）级事项进驻镇（街）便民服务中心，在本行政区域内不再另设其他服务窗口。
- 5.1.2 镇（街）便民服务中心应及时与事项所属部门沟通，明确进驻事宜，包括进驻时间、审批业务系统使用与对接、设施设备配置、人员进驻情况、培训指导等。镇（街）便民服务中心应为进驻事项的办理提供必要的保障，包括必需的网络、信息系统、场地、设备设施等。
- 5.1.3 经市政务服务数据管理局审批，系统运维商配置惠州市统一申办受理平台的帐号和办事流程，授权或配置完成后，镇（街）便民服务中心联系事项所属部门开展业务培训。
- 5.1.4 事项所属部门、镇（街）便民服务中心应在事项进驻前，通过线上线下等多种渠道公示进驻事项信息。
- 5.1.5 镇（街）便民服务中心及事项所属部门应根据已商定的进驻内容及服务范围，组织实施进驻事项。

5.2 事项调整

- 5.2.1 对已进驻事项的实施主体、申请材料、办理时限、办理流程、办理方式等信息需调整的，事项所属部门应向镇（街）便民服务中心发出调整告知函，说明事项调整的依据及内容，明确事项调整的实施时间等。
- 5.2.2 事项所属部门应在广东省政务服务事项管理系统和审批业务系统等同步更新调整的内容，并将调整后的业务指导材料及必备的办公条件提供给镇（街）便民服务中心。
- 5.2.3 事项所属部门、镇（街）便民服务中心应通过线上线下等多种渠道向社会公示事项调整的信息。

5.3 事项撤出

- 5.3.1 对已进驻的事项，如因法律法规调整或其他原因依法取消或停止实施，需撤出镇（街）便民服务中心办理的，事项所属部门应向县级政务数据管理部门提出撤出申请。
- 5.3.2 县级政务数据管理部门在收到事项撤出申请并调查核实后，应协调事项撤出。
- 5.3.3 事项所属部门、镇（街）便民服务中心应通过线上线下等多种方式向社会公示事项撤出的信息。

6 进驻保障

6.1 培训指导

- 6.1.1 事项所属部门应向镇（街）便民服务中心提供进驻事项申请受理标准、政策法规依据、空白申请表（申请书）及其填写范本、相关法律文书、办事常见问题答疑汇总、办事指南和业务手册等。
- 6.1.2 事项所属部门应主动向镇（街）便民服务中心综合服务窗口人员提供业务培训。
- 6.1.3 事项进驻初期，事项所属部门应派出业务骨干至镇（街）便民服务中心进行现场业务指导。

6.2 服务协助

- 6.2.1 事项所属部门应积极主动配合镇（街）便民服务中心做好进驻事项的政务服务工作。
- 6.2.2 对镇（街）便民服务中心转送的业务咨询、查询、投诉等，事项所属部门应在规定时限内答复，因情况特殊确实无法在规定时限内反馈的，应向镇（街）便民服务中心作情况说明。

6.3 跟踪反馈

- 6.3.1 事项所属部门对进驻镇（街）便民服务中心的事项应加强跟踪监督。对进驻事项的实施情况进行定期评价，及时收集群众意见，向镇（街）便民服务中心提出服务改进意见和建议。
- 6.3.2 镇（街）便民服务中心应主动收集群众在办事过程中的意见和建议，及时反馈给事项所属部门，协助事项所属部门不断改进操作规程，提供更加便捷高效的政务服务。
- 6.3.3 镇（街）便民服务中心应严格按授权范围和操作规程提供政务服务，实行业务办件全程电子留痕管理。

6.4 配套保障

县（区）政务数据管理部门应指导镇（街）便民服务中心为进驻事项的办理提供必要的保障，包括提供政务服务必需的网络、信息系统、场地、设备设施等，镇（街）便民服务中心应指定专人统筹负责沟通联系和服务对接工作。

6.5 保密

镇（街）便民服务中心、事项所属部门应严格遵守保密制度，对网络安全、敏感信息、企业或个人隐私等信息负有保密责任，不应泄露申请人的信息资料。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ04-2023

镇（街）便民服务中心文化建设规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心文化建设规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心文化建设通则、建设内容与要求。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心开展文化建设与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 通则

4.1 规范、文明服务

推出文明用语、服务忌语、规范导语，提高镇（街）便民服务中心对外提供服务的一致性与规范性。

4.2 高效、便民服务

以提高审批效率和群众满意度为目标，依法精简政务服务环节，高效提供帮办代办服务、绿色通道服务、双向邮寄服务、延时服务、志愿者服务等便民化服务。

4.3 党建引领政务文化

发挥党建在政务服务过程中的重要作用，营造浓厚的党史文化氛围，促进全体工作人员在耳濡目染中受到教育，在潜移默化中改进工作作风。

5 内容与要求

5.1 概述

镇（街）便民服务中心可利用中心内、外部零散位置或建设专区的形式开展文化建设。

5.2 党建文化

5.2.1 党建阵地

可结合镇（街）便民服务中心的特色服务打造党建阵地，如设置党建长廊、党建文化墙、党建之窗等。党建文化内容应紧密结合当前国家、省、市、区（县）党建工作要求。

5.2.2 党员管理

镇（街）便民服务中心应加强党员管理，定期组织其开展“三会一课”，设置党员服务先锋岗，对党员服务内容、服务形式、服务成果等以党员风采展示等形式进行宣传。

5.3 政策宣传

可在镇（街）便民服务中心采用电子屏、展板展示行政审批最新政策等。镇（街）便民服务中心宜配置专员负责对相关政策进行答疑解惑，同时引导群众或企业积极响应、体验相关政策。

5.4 休闲阅读

可结合镇（街）便民服务中心场地实际，设置休闲阅读功能区，提供阅读书籍、座椅等。有条件的，可与市或县（区）图书馆联合，提供图书自助借阅服务。

5.5 文化宣传

可在镇（街）便民服务中心通过展板、文化墙等形式开展文化宣传，包括社会主义核心价值观、本地文化、政务服务文化等。其中，政务服务文化包括政务服务标语、服务流程、服务内容、服务理念、服务创新举措等。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ05-2023

镇（街）便民服务中心人员管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心人员管理规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心政务服务人员基本要求、考勤、培训、考核。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心开展政务服务人员管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/HZZW ZJ10-2023 镇（街）便民服务中心安全与应急规范

Q/HZZW ZJ16-2023 镇（街）便民服务中心通用服务规范

Q/HZZW ZJ17-2023 镇（街）便民服务中心政务服务人员行为规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务工作人员

为政务服务大厅内为办事人提供政务服务的人员，包括咨询导办人员、申报辅导人员、窗口人员等。

4 基本要求

4.1 镇（街）便民服务中心工作人员应：

- 具有较高的政治思想素质，遵纪守法，严于律己，廉洁奉公，全心全意为群众服务，服从便民服务中心管理，遵守工作纪律和行为规范，按时完成各项工作任务，以实际行动维护中心和相关职能部门的良好形象；
- 具有事业心和责任感，有较强工作能力，熟悉业务和工作规程，具备一定的沟通协调能力；
- 严格执行 Q/HZZW ZJ16-2023、Q/HZZW ZJ17-2023 要求；
- 遇突发性事件时，能按Q/HZZW ZJ10-2023的工作要求进行处置；
- 妥善保管申请资料、文书、凭证等政务服务文档材料，及时按约定方式交接给相应部门；
- 严格执行保密规定。

4.2 镇（街）便民服务中心应对政务服务工作人员进行培训、考勤、考核和调配管理。

5 考勤

5.1 日常考勤

5.1.1 镇（街）便民服务中心工作人员应按时到岗。

5.1.2 镇（街）便民服务中心工作人员不得无故迟到、早退、缺勤或者旷工。

5.1.3 镇（街）便民服务中心工作人员的考勤情况纳入月度考评，并于每月考评前进行公示。

5.2 请休假

5.2.1 窗口工作人员应在拟休假日期前至少一天提出请休假申请，报中心审批。

5.2.2 窗口工作人员因事离岗超过 10 分钟的，应向大厅管理人员报备。

6 培训

6.1 要求

6.1.1 便民服务中心工作人员应接受镇（街）便民服务中心的培训，窗口工作人员应接受便民服务中心和相关政务服务实施部门的双重培训。

6.1.2 各政务服务实施部门应对综合服务窗口工作人员进行培训，包括事项目录、授权的服务事项办事标准、群众常见咨询问题等。

6.2 方式

培训方式包括但不限于集中轮训、政务服务实施部门上门培训、业务知识考核、跟班学习、日常专题培训、人员交流、常态化工作总结、业务问题研讨等。

6.3 内容

培训内容包括但不限于服务意识、服务礼仪、服务流程、岗位职责、业务标准、政策法规、常见问题、系统操作、档案管理、信息化设备使用、应急处理等。

7 考核

7.1 考核组织

镇（街）便民服务中心负责定期组织开展政务服务工作人员和窗口工作人员的考核。

7.2 考核指标

镇（街）便民服务中心可在参考县（区）政务服务中心政务服务人员考核指标的基础上结合自身实际情况，制定本中心政务服务人员考核指标。

7.3 考核结果应用

镇（街）便民服务中心政务服务人员考核结果可用于绩效、服务之星评选等。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ06-2023

镇（街）便民服务中心岗位设置规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心岗位设置规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心岗位通则、设置、职责及工作要求。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心岗位设置与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 通则

镇（街）便民服务中心各岗位人员应：

- 有职业道德，遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作；
- 有法律意识、大局意识、服务意识，事业心、责任感强；
- 身体健康，能胜任本职岗位；
- 具备较高的政治思想素质，热爱祖国，热爱社会，关心公益，乐于为办事群众服务；
- 具备良好的工作态度及团队合作精神，心理承受能力较强；
- 工作认真负责，耐心仔细；
- 具备一定的语言表达能力、文字写作功底和沟通技巧；
- 有一定的计算机操作水平，能使用电脑完成必要的业务操作；
- 积极参与业务培训，熟练掌握本岗位业务，认真学习和掌握党和国家的各项方针政策，不断加强自身素质，不断提高业务水平。

5 岗位设置、内容及工作要求

5.1 岗位设置

镇（街）便民服务中心人员岗位宜包括窗口服务岗、导办帮办岗、志愿者服务、大厅管理岗等。

5.2 岗位职责及工作要求

5.2.1 窗口服务岗

5.2.1.1 岗位职责

窗口服务岗职责为：

- 咨询答复。对前来窗口咨询的服务对象，应耐心答疑，如不能为服务对象提供满意答复的，应及时与相关部门取得联系并跟进；
- 接件、受理。对符合条件的申请进行接件或受理，在惠州市统一申办受理平台将办件分派流转至相应部门，对未实现材料电子化的办件或部分申请材料，进行材料的电子化处理并上传系统。

5.2.1.2 工作要求

窗口服务岗工作人员应：

- 严格按事项标准（业务手册和办事指南）、审批系统的受理条件和申请材料的要求进行标准化收件或受理；
- 申报材料需核对原件的，应按审批系统的申报材料要求和部门提供的书面指引操作；
- 执行首问责任制，对服务对象咨询或办理的事项不属于本窗口受理的，应主动告知并引导到相关窗口；
- 执行一次性告知制，凡申请材料不齐或者不符合法定形式的，应当场书面一次性告知申请人需补正材料、补正程序及要求；
- 对需要收费的项目，严格执行缴费标准，引导或指引申请人缴费；
- 准确、熟练地操作受理系统。

5.2.2 导办帮办岗

5.2.2.1 岗位职责

导办帮办岗职责应包括但不限于：

- 主动询问办事人所需办理的事项，为办事人提供咨询服务及协助填写表单，指引办事群众取号，并引导办事群众到相应的区域；
- 辅导办事人在线申报具体业务，对办事人提交的材料按标准化接件要求进行提前把关；
- 辅导办事人使用自助服务终端自助申办；
- 协助处理现场投诉及引导办事人到调解区反映意见，及时上报至大厅管理人员，协助开展与相关部门的沟通、协调工作；
- 协调处理来访接待与引导等事宜。

5.2.2.2 工作要求

导办帮办岗位工作人员应：

- 准时上岗，提前检查镇（街）便民服务中心内务；
- 协助办事人打印或查阅办事指南；
- 正确指引办事人办事，如涉及刷卡收费情况的，应提前告知办事人操作流程；
- 正确指引办事人填写各类表格，指导申请人正确使用各类设施设备；
- 耐心回答办事人在开展申报过程中提出的各类咨询问题。
- 随时受理办事人对窗口工作人员业务办理、服务态度等方面的投诉，做好记录；
- 记录、整理并定期反馈办事群众对镇（街）便民服务中心的意见和建议；
- 记录当天便民服务中心咨询导办帮办方面的工作日志，发现重要问题，及时向领导汇报；
- 对镇（街）便民服务中心保安和保洁工作进行监督检查。

5.2.3 志愿者服务岗

5.2.3.1 岗位职责

志愿者服务岗职责应包括为“老弱病残孕”等特殊群体提供必要的帮助。

5.2.3.2 工作要求

志愿者服务岗工作人员应：

- 严格遵守便民服务中心各项服务规范和考勤制度。因事临时不能上岗的，应提前向便民服务中心请假，批准后方可调整。因个人原因临时离岗的，原则上不应超过10分钟。不应擅自与其他同事互换岗位；

- 应统一穿着志愿者工作服，不应在工作时间内玩手机、聊天等；
- 积极主动、热情周到、用语文明、举止得体，注意服务礼仪，保持良好的志愿者服务形象；
- 服从安排，遇到无法自主判断的特殊情况及时上报。

5.2.4 大厅管理岗

5.2.4.1 岗位职责

负责政务服务大厅日常运行管理、协调等工作。

5.2.4.2 工作要求

大厅管理岗工作人员应：

- 及时传达并组织贯彻上级重要指示、决定及精神，组织各岗位学习各项规章制度；
 - 组织制定镇（街）便民服务中心突发性事件应急处理预案，对突发情况制定应对措施；
 - 定期向领导汇报大厅工作开展情况，并有针对性地提出改进建议；
 - 负责对大厅各岗位工作情况进行督查和协调。
-

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ07-2023

镇（街）便民服务中心进驻事项标准 编制与管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心进驻事项标准编制与管理规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心进驻的实施清单编制、实施清单调整和进驻事项标准编制、管理与应用。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心开展进驻的政务服务事项标准的编制、管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 实施清单管理

进驻镇（街）便民服务中心依申请的政务服务事项，事项所属部门应按统一的政务服务标准化工作要求在规定的时间内完成实施清单编制工作，经县（区）政务数据管理部门初审，市政务服务数据管理局审查同意后发布实施。实时清单内容包括但不限于基本目录、实施主体、服务范围、办理条件、办理材料、办事结果、办理流程、办理时限、收费信息、服务信息、咨询投诉、法律救济、指尖办理、权利义务和业务系统等要素。

5 实施清单调整

事项所属部门需调整实施清单的，应在正式实施前向县（区）政务数据管理部门提出调整申请。申请内容包括调整内容、调整理由和依据、调整后实施清单、相关单位意见等。县（区）政务数据管理部门收到申请后应在规定时限内回复处理意见并发布调整后的实施清单，并将调整后的实施清单报送市政务服务数据管理局备案。情况复杂需多方协调的，可适当延长回复时间。

6 进驻事项标准编制、管理与应用

6.1 实施清单发布后，事项所属部门应按省政务服务标准化工作要求，通过广东省政务服务事项管理系统动态更新政务服务事项办事指南和业务手册。

6.2 实施清单及政务服务事项办事指南和业务手册发布后，其作为“唯一数据源”应用到惠州市统一申办受理平台、政务服务一体机、政务服务移动终端、12345 便民服务热线等服务平台以及镇（街）便民服务中心。

6.3 镇（街）便民服务中心综合服务窗口应严格按照已发布的政务服务事项办事指南和业务手册开展收件（受理）工作。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ08-2023

镇（街）便民服务中心自助服务终端 运行管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心自助服务终端运行管理规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心自助服务终端运行管理、安全管理要求。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心自助服务终端的运行管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 运行管理

4.1 职责

镇（街）便民服务中心、运维服务提供方等各方运维职责为：

- a) 镇（街）便民服务中心设置现场巡检和日常导办员，负责政务服务自助服务终端的安全保管、日常耗材补充和简单运维问题恢复；
- b) 运维提供方负责政务服务自助服务终端运维具体工作，保障运维服务质量和成效。

4.2 运维故障分级

政务服务自助服务终端运维故障级别分为一般、严重两个级别。常见的运维故障分类见表 1。

表 1 运维故障分类

故障大类	故障分类	故障级别
硬件	蓝屏问题	严重
	主机资源占用较大、处理缓慢问题	严重
	硬件外设驱动无响应问题	严重
软件	服务无响应和闪退问题	严重
	应用页面卡顿问题	严重
	应用页面无返回或信息返回错误问题	一般
	应用页面跳转错误或跳转迟缓问题	一般
网络	网络通信链路不通问题	严重
	网络响应延时较大问题	一般
	网络丢包率较大问题	一般
	网络 IP 变动或者无法获取问题	严重

4.3 运维方式

政务服务自助服务终端正常运行期间，可采取常态化运维方式（无运维人员驻场值守，按照故障级别规范采取相应的运维处理措施）。常态化运维工作应：

- a) 建立运维报障热线，接收用户报障和投诉；
- b) 建立运维机制，实现自动化运维监控、工单生成、工单处理、工单关闭等，与热线客服系统对接，接收热线系统生成的工单；
- c) 运维服务提供方应提供日常巡检运维手册，镇（街）便民服务中心应根据手册每日进行巡检，发现问题及时报障，实行现场巡检日报制度，汇总每天现场巡检情况；
- d) 运维服务提供方故障运维响应和处理时限要求：
 - 1) 一般故障应 4 小时内完成故障修复处理；
 - 2) 严重故障应在 2 小时内完成故障修复处理；
 - 3) 如涉及硬件功能部件更换，应在 48 小时内完成更换并恢复政务服务终端的正常运行，整机更换在 5 天内完成。

4.4 运维故障预防及处理

4.4.1 预防措施

运维人员可采取漏洞扫描、安全加固和数据备份等运维故障预防措施。

4.4.2 处理措施

针对不同问题进行分类处理，包括：

- a) 服务无响应和闪退问题：
 - 服务超过 30 分钟无响应或闪退时，应对此服务进行异常提示；
 - 对问题原因进行排查，确定原因后，在 1 个工作日内修复异常；
- b) 应用页面卡顿问题：
 - 查看自助服务终端卡顿具体原因；
 - 确认原因后，应在 1 个工作日内对原因进行优化整改并修复；
- c) 应用出现信息错误问题，应检查错误信息源。发现自助服务终端前端应用中有未经发布的信息或出现错误信息后，检查数据源，应在 1 个工作日内进行错误信息修复；
- d) 应用页面出现无法访问问题：
 - 检查域名解析。应在 1 小时内确认域名解析配置有无问题，检查网络配置是否正常；
 - 分析服务接口。应在 1 小时内完成对服务接口的分析，检查与分析接口访问日志，排查错误异常；
 - 优化负载。应在 1 小时内优化客户端负载，增加负载均衡扩容、接口缓存等措施。

5 安全管理

5.1 日志审计

应对终端访问后端服务进行日志审计，内容应包括日期/时间、事件类型、内容描述、结果等，公安业务办理日志需对接公安内网安全审计平台，自助服务终端所有业务办理日志需对接市政务云安全审计平台。

5.2 权限管理

应为不同的管理员用户提供不同的访问权限，禁止非授权用户查询或配置终端功能属性。

5.3 视频监控

政务服务自助服务终端部署所在环境应尽可能具备视频监控能力，保障终端部署区域范围的监控视频清晰可见。

5.4 身份认证

政务服务自助服务终端如部署在 24 小时自助服务区，除应具备安防视频监控，还应刷身份证进入自助服务区。

5.5 违规外联告警

政务服务自助服务终端如部署在公安网内，应在发生违规外联情况下及时发出违规告警，并作出提示。

5.6 日常巡检保障

应对政务服务自助服务终端和所属环境进行周期性的日常巡检，避免在潮湿、灰尘多、热源和强磁场的环境工作，并做好记录。

5.7 安全使用

政务服务自助服务终端的安全使用应符合以下要求：

- 实行部署网点保管责任制，设备部署网点所属单位的主要领导为设备保管第一责任人，设备部署所在网点的分管领导为终端保管和使用的直接责任人，应严格履行保管职责，做到妥善保管，正确使用；
- 仅限于规定的管辖区内使用，不应私自转移使用，非经过授权许可，严禁使用政务服务自助服务终端为其他第三方业务系统提供各类信息数据；
- 政务服务自助服务终端网点所属单位应每日进行巡检并做好记录，保持终端设备安全、可靠运行；
- 政务服务自助服务终端软件、事项应在相应主管部门的指导下安装和卸载，不应随意卸载、更改终端软件及关键配置参数；
- 不应在自助服务终端上储存、处理国家秘密信息，或与涉及国家秘密信息的设备及载体连接。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ09-2023

镇（街）便民服务中心 6S 管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心 6S 管理规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心6S管理的术语和定义、管理要求、节能降耗要求。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心开展6S管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18883 室内空气温度标准
GB/T 5749 生活饮用水卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

6S 管理

从“整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)、素养(Shitsuke)、节约(Save)六个方面，对镇（街）便民服务中心环境、物品、设施等要素进行品质管理，实现工作现场整洁、物品摆放有序、设置定位合理、标识一目了然、大厅节能降耗，提高镇（街）便民服务中心现场管理质量。

4 管理要求

4.1 通则

物品应按使用频率，分类处理和存放，具体如下：

- 不能用、不再用的物品，从工作区清除；
- 半年到1年使用1次的物品，远离工作区，存放于仓库或储存柜中；
- 2个月到半年使用一次的物品，远离工作区，存放于仓库或储存柜中；
- 1个月使用1-2次、每周使用1次的物品，做好标识在工作区集中存放；
- 每日使用1次的物品，存放于离工作人员较近的桌台上；
- 每小时都使用的物品，存放于离工作人员最近的桌台上。

4.2 办事窗口

镇（街）便民服务中心办事窗口：

- 办公桌上应摆放电脑、打印机、扫描仪（或高拍仪）、身份证读卡器、电话等与工作相关的办公设备和笔筒、文件夹等办公物品；
- 电脑显示器应摆放桌面正中间，整齐摆放各类文件资料、电话、打印机或扫描仪，笔筒等；
- 办公桌下方的各种网线、电话线和电脑连接线应整齐，不杂乱；
- 各类印章、印泥、计算器等办公物品应摆放于抽屉或工作台面下的小柜内，摆放整齐；
- 文件、资料应及时归类整理后存放于文件柜中；

- 台面的电子显示屏、便民笔、温馨提示牌、共产党员先锋岗、评价器等应摆放整齐；
- 人员下班或暂时离开工作岗位时，台面应摆放整齐，办公椅等物品归位；
- 垃圾篓、纸筐应置于办公桌下方，篓（筐）保持干净。

4.3 地面

- 镇（街）便民服务中心的地面应：
- 无垃圾、无杂物，地面保持清洁、干净；
 - 暂放物挂“暂放物品”标识牌；
 - 保证物品存放于定位区域。

4.4 盆景

- 镇（街）便民服务中心的盆景应：
- 定位；
 - 定期浇水，泥土无干裂；
 - 盆景叶子保持干净、无枯黄。

4.5 茶水间（饮水处）

- 镇（街）便民服务中心的茶水间（饮水处）应：
- 地面保持干爽、整洁；
 - 热水器或饮水机保持正常状态，无漏水；
 - 定期补充提供的一次性水杯，保障水杯数量充足。

4.6 服务设施

- 镇（街）便民服务中心服务设施：
- 空调、照明灯、电脑、取号机、叫号机、电子屏、扫描仪（或高拍仪）、身份证读卡器、复印机、打印机、自助服务终端等相关政务服务设施应保持正常运行状态；
 - 应明确管理责任人。

4.7 门、窗

- 镇（街）便民服务中心的门、窗应：
- 门和窗户玻璃保持明亮干净；
 - 门和窗帘干净、无破损；
 - 窗台物品定位摆放整齐。

4.8 墙面

- 镇（街）便民服务中心的墙面应：
- 墙身保持干净，无脏物；
 - 墙身上的电器开关处于安全状态；
 - 墙身贴挂物保持整齐；
 - 墙身电器开关明确控制对象。

4.9 天花板

- 镇（街）便民服务中心天花板应无剥落、无悬挂不明物，办公室及工作区无蜘蛛网。

4.10 宣传栏（公告栏）

镇（街）便民服务中心宣传栏（公告栏）应：

- 无脱落；
- 内容及时更新，与时俱进。

4.11 档案柜

4.11.1 文件夹（盒）

镇（街）便民服务中心办公区域文件夹（盒）应：

- 分类放置、标识清晰；
- 文件夹（盒）内文件资料明确保管期，定期清理、归档；
- 保持干净。

4.11.2 文件柜（橱）

镇（街）便民服务中心办公区域文件柜（橱）应：

- 摆放整齐、标识清晰；
- 保持干净；
- 柜内物品、资料分区定位摆放。

4.12 洗手间

镇（街）便民服务中心公共洗手间应：

- 清洁用品配置合理，消耗品及时补足；
- 水池、便池干净无污，纸篓及时倾倒；
- 定期进行消杀处理。

5 节能降耗

5.1 用电

5.1.1 镇（街）便民服务中心内温度适宜、空气清新、无异味，空气温度参照 GB/T 18883 进行控制。夏季室内空调温度不低于 26℃，除机房外，其他办公场所的空调非办公时间不开启。

5.1.2 办公场所应首选自然采光，优先使用绿色节能照明灯具。

5.1.3 非办公时间，除满足安全保卫照明外，其他用电设施及时关闭。

5.2 用水

5.2.1 镇（街）便民服务中心内工作生活用水参照 GB/T 5749 进行控制，保证服务对象和工作人员用水安全。

5.2.2 定期对供水设施进行维护，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

5.3 办公耗材

5.3.1 推行网络办公与无纸化办公。

5.3.2 应注重稿纸与复印纸的再利用。

5.3.3 办公用品定额配用，节约使用。

5.3.4 采购耗能办公用品，应符合国家节能标准。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ10-2023

镇（街）便民服务中心安全与应急规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心安全与应急规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心安全与应急的术语和定义、职责与分工、基本要求、安全要求、应急管理。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心开展突发事件安全与应急。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 18883 市 内空气质量标准
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 50016 建筑 设计防火规范
GB 50045 高层民用建筑设计防火规范
GB 50140 建筑灭火 器配置设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

突发事件

造成或可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

4 职责与分工

4.1 组织管理要求

4.1.1 镇（街）便民服务中心应成立突发事件应急处置领导小组。

4.1.2 便民服务中心突发事件应急处置领导小组应制定预案，明确任务，落实责任，统一指挥，统一协调调度。

4.1.3 镇（街）便民服务中心应定期开展应急培训、逃生和消防演练。

4.2 组织应急救援

4.2.1 安全事故发生后，可按照以下程序实施应急救援：

- a) 向突发事件处置领导小组报告；
- b) 在突发事件处置领导小组指挥下开展工作；
- c) 人员救护；
- d) 协助维护现场秩序并保护现场。

4.2.2 应储备必要应急物资。

5 基本要求

5.1 建立并落实安全制度

镇（街）便民服务中心应建立的主要安全制度包括但不限于：

- a) 办公区域防火责任人制度；
- b) 保安人员工作制度；
- c) 工作人员值班制度；
- d) 外来人员登记制度。非工作人员不得进入工作间；
- e) 重要物品登记制度；
- f) 应急物品管理制度，明确物品保管人和责任人；
- g) 突发事件和重大情况报告制度；
- h) 窗口单位的印章、文档等管理制度。

5.2 安全设备

在镇（街）便民服务中心出入口处安装监控、报警装置，监控录像应保存 30 日以上。

5.3 安全管理

5.3.1 镇（街）便民服务中心应明确安全管理负责人。对人员流量比较大的镇（街）便民服务中心宜设置专职保安，统一负责安全管理。

5.3.2 设置专职保安应明确职责范围，按 5.1 条 b) 建立相应管理制度。

6 安全要求

6.1 消防安全

6.1.1 镇（街）便民服务中心应建立消防安全制度，明确消防安全责任人，开展员工消防安全教育培训，制定灭火和应急疏散预案并实施演练。熟悉所在单位的消防通道位置，会使用灭火器，会开启消火栓，会打报警电话。

6.1.2 镇（街）便民服务中心在投入使用前应通过建筑工程消防设计审核和消防验收。

6.1.3 镇（街）便民服务中心应配置消防安全疏散设施，主要包括：

- a) 安全出口数量、疏散通道宽度、距离及疏散门的开启方向和形式应符合 GB 50016、GB 50045 的要求；
- b) 疏散通道、安全出口的疏散指示标志醒目、无遮拦，安全出口和建筑应急照明设置应符合 GB15630 的要求；
- c) 疏散通道、疏散楼梯、安全出口应保持通畅；公共区域的外窗不应设置障碍；常闭式防火门应保持常闭状态，并落实管理责任。

6.1.4 镇（街）便民服务中心应配置灭火设施器材，并满足如下要求：

- a) 灭火器配置数量充足，选型准确，放置位置明确，便于取用，应符合 GB 50140 的要求；
- b) 火灾自动报警、自动灭火系统、防排烟设施、防火分隔设施、消防电梯等建筑自动消防设施的设置应符合 GB 50016、GB 50045 的要求，并按照 GB 25201 的要求进行日常保养；
- c) 人员密集场所周围按照 GB50016、GB50045 的要求设置消防车通道并安装室外消火栓。

6.1.5 镇（街）便民服务中心内应配置消火栓，并满足下列要求：

- a) 数量、水压应符合 GB 50016、GB 50045 的要求；
- b) 消火栓箱醒目，无遮拦；水带、水枪应齐全好用；
- c) 消火栓箱门应设置开启装置，消火栓启泵按钮应能够正常启动消防水泵。

6.1.6 值班室应设置直接拨打“119”报警电话。

6.1.7 镇（街）便民服务中心应按有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志，并加强对消防安全的日常监督管理。

6.2 供水、供电、供热安全

6.2.1 镇（街）便民服务中心使用的供水、供电、供热等设施应由统一管理。

6.2.2 镇（街）便民服务中心应对供水、供电、供热设施进行日常维护，及时更换出现问题的器件。

6.2.3 不应私接电源线和超负荷用电。

6.3 环境质量安全

6.3.1 镇（街）便民服务中心工作环境的空气质量应符合 GB/T 18883 规定。

6.3.2 镇（街）便民服务中心的电梯和电器安全管理工作应：

- a) 按期检查电梯，保证使用安全；
- b) 定期检查清洗空调等电器设备，保证运转正常、安全。

7 应急管理

7.1 突发事件应急处置措施

7.1.1 镇（街）便民服务中心办公区域发生打架斗殴、醉酒滋事、盗窃、抢劫等案件时，应向管理机构或公安部门报告。积极协助有关部门维持秩序，保护现场。

7.1.2 处理该类案件应遵循以下原则：

- a) 保持冷静，沉着应对，保护群众和自身安全；
- b) 有工作人员和办事群众受伤，立即向 120 急救中心求救；
- c) 保护现场，不让任何人触摸现场痕迹和移动现场的物品；发现作案工具及赃物交由公安机关处理。

7.2 可疑爆炸物及其它危险物品

7.2.1 镇（街）便民服务中心办公区域发现可疑包裹、爆炸物及其它危险物品（以下统称可疑物）时，向管理机构和公安部门报告。

7.2.2 对现场可疑物进行初步检查判断（但不得挪动可疑物），并立即向公安部门报告。

7.2.3 事态未明朗的情况下，保安人员和便民服务中心管理人员应稳定现场人员情绪，尽快指挥群众有序撤离，并封闭现场。

7.2.4 不能确定可疑物危险程度时，保安人员和便民服务中心管理人员不应擅自对可疑物采取任何处置行动，应等候公安人员到场处置，但可采取必要的防范措施，以防止事态的进一步扩大。

7.3 爆炸、毒气泄露等事件发生处置

遇到爆炸、毒气泄露等事件发生时，应采取如下措施：

- a) 立即关闭现场空调，防止有毒气体通过空调系统扩散；
- b) 立即开启现场窗户等措施通风，排除有毒气体，快速输送新风；
- c) 尽快指挥人员撤离现场；
- d) 立即向公安机关报警，组织保安人员保护现场；
- e) 有人员伤亡时，及时向 120 急救中心求救；
- f) 启动“政务大厅应急消防预案”，准备协同处理可能发生的火灾等并发灾情。

7.4 突然停电事故

遇到办公区域发生突然停电事故时，应采取如下措施：

- a) 通知物业公司立即启用备用电源；
- b) 物业立即检查大楼供电系统，立即抢修，属于地方供电局范围的故障，立即与供电局联系；
- c) 因突发事件引起停电，工作人员指引群众按应急灯或广播指示就近从消防安全通道撤离；
- d) 恢复正常供电后，相关部门立即组织维修人员检查各相关设备，确保各系统正常运行。

7.5 群体性事件

遇到办公区域发生群众上访、非法聚会等事件时，应采取如下措施：

- a) 保安人员维护好现场秩序，防止过激行为；
- b) 现场工作人员冷静处置，避免与之发生争论；
- c) 大厅管理人员应立即对上访者进行正面劝导，缓和气氛，防止事态恶化；发现有暴力行为或暴力倾向时，立即通知公安部门或信访部门；
- d) 大厅管理人员在上访者情绪相对稳定后，了解其上访或聚会事由，做好记录，并根据现场情况，或立即通知事件相关部门到场处理；
- e) 便民服务中心领导应密切关注事态的发展和处置情况，必要时及时向政府领导或公安机关报告。

7.6 地震灾害

遇到办公区域发生地震灾害时，应采取如下措施：

- a) 立即组织人员疏散；
- b) 地震灾难发生时，相关负责人立即通过有效手段发出警报；
- c) 地震发生时，迅速撤离建筑物，紧急时可就近躲避，待地震间歇期快速撤离；
- d) 安保人员负责切断大楼的供水、供电；
- e) 撤出楼外后，准备灭火设备和工具，随时准备处理可能发生的火灾和救助被困人员。

7.7 水灾应急

7.7.1 发生台风、暴雨等灾害情况，便民服务中心值班人员应通知物业部门，并协助做好灾情处理，直至等到职能部门到达现场，方可撤离。

7.7.2 水灾发生后，现场人员应当协助职能部门组织群众逃生，积极营救受困人员，尽快恢复秩序。

7.8 公共卫生事件

7.8.1 便民服务中心应制定突发公共卫生事件预案。

7.8.2 突发公共卫生事件，除应执行突发公共卫生事件预案外，还应配合当地公共卫生防控部门做好防控工作。

参考文献

- [1] 《广东省突发事件总体应急预案》
 - [2] 《惠州市突发公共事件总体应急预案》
-

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ11-2023

镇（街）便民服务中心投诉处理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心投诉处理规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心的术语和定义、处理要求、投诉方式、处理程序、投诉备案。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心开展政务服务投诉处理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/HZZW ZJ17-2023 镇（街）便民服务中心政务服务人员行为规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉处理人

负责处理投诉的人员。

4 投诉处理要求

4.1 镇（街）便民服务中心应建立完善的投诉处理机制，指定专人负责投诉处理工作。投诉处理人应：

- a) 熟悉政务服务工作的特点、相关业务及其法规政策；
- b) 具备实事求是、客观公正处理投诉的基本素质；
- c) 定期参加培训，不断提高投诉处理的工作经验。

4.2 镇（街）便民服务中心投诉处理工作应遵循以下原则：

- a) 合理合法；
- b) 公平公正；
- c) 尊重事实；
- d) 快速响应，及时反馈。

5 投诉方式

镇（街）便民服务中心应提供满足投诉者需求的投诉方式，包括但不限于现场反馈、来信、电子邮件、意见箱、12345 热线及监督电话等。

6 处理程序

6.1 投诉受理

6.1.1 受理范围

镇（街）便民服务中心应对下列情况产生的投诉及时受理：

- 工作人员的服务态度不符合Q/HZZW ZJ17-2023的规定；
- 服务流程与公布的办事指南不一致；
- 收费标准不符合相关法律法规的规定，有擅自提高、增设收费环节等现象；
- 对事项办理结果存在异议的。

6.1.2 受理投诉

6.1.2.1 投诉人提起属于镇（街）便民服务中心受理范围内的投诉，投诉处理人应及时向投诉人了解情况，如实登记投诉事项并正式受理，投诉登记表见附录 A。

6.1.2.2 投诉人提起的不属于镇（街）便民服务中心受理范围的投诉，投诉处理人应给出可投诉的指引。

6.1.2.3 如因不了解办事程序等原因投诉，经投诉处理人或工作人员解释，投诉人自愿撤销投诉的，不作投诉登记处理，如有需要，将有关情况反馈给相关部门。

6.2 调查核实

正式受理的投诉，可按以下步骤进行调查了解，并做好相关记录：

- a) 与投诉人对话，了解投诉对象、事项、原因以及解决要求；
- b) 与被投诉人员谈话，了解投诉发生的前因后果，听取解释和解决意见；
- c) 通过信息管理系统调出有关办理信息，核查投诉事实；
- d) 通过询问有关目击者或参与被投诉事件的人员，取得相关旁证；
- e) 通过调取其它辅助证据材料（如监控录像、录音等），核查投诉有关事实。

6.3 处理

经调查核实后，投诉处理人员提出处理意见，向投诉人解释情况，达成谅解，办结投诉。对投诉人要求不予公开的事项，严格做好保密工作。

7 投诉备案

镇（街）便民服务中心应建立投诉备案制度，做好投诉受理和处理记录，应加强对投诉处理结果的运用，将其作为对政务服务人员考核评议的重要依据。

附 录 A
(规范性)
镇（街）便民服务中心投诉登记表

表A.1 镇（街）便民服务中心投诉登记表

投诉方式：

编号：

投 诉 者 情 况	姓名		职业		被 投 诉 者 情 况	姓名	
	单位或住址					单位	
	联系电话		投诉时间			职务	
投 诉 内 容 摘 要							
经 办 人 意 见	记录人：						
分 管 领 导 意 见							
主 任 意 见							

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ12-2023

镇（街）便民服务中心信息公开管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心信息公开管理规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心政务公开的术语和定义、要求、内容、时限。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心开展政务信息公开工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB44/T 2131-2018 政务公开 术语

DB44/T 2133-2018 政务公开 目录编制指南

3 术语和定义

DB44/T 2131-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务公开

公开主体向社会公众或申请人公开其履行经济调节、市场监管、社会管理、公共服务和生态环境保护等职能情况的活动。

[来源：DB44/T 2131-2018，2.1]

3.2

主动公开

公开主体依照有关法律、法规和规章的规定，主动向社会公众公开政府信息的活动。

[来源：：DB44/T 2131-2018，2.6]

4 政务公开要求

镇（街）便民服务中心应设置标识清晰的政务公开专区，利用宣传资料、宣传栏（政务公开专栏）、显示屏等多种方式开展政务公开工作。

5 政务公开内容

镇（街）便民服务中心政务公开内容包括但不限于：

- 对外办公时间。提供周末延时服务的，原则上周末延时服务时间与工作日对外办公时间一致；
- 进驻事项及办事指南；
- 政务服务人员信息；
- 收费信息；
- 咨询和投诉渠道及电话；
- 办事制度、服务流程；
- 自助设备功能与使用流程等。

6 政务公开时限

- 6.1 公开事项属日常性工作的，应定期公开。属阶段性工作的，应逐段公开。属临时性工作的，应随时公开。
- 6.2 对事关全局、涉及公众切身利益、公众普遍关心的重要事项，实行决策前公开、实施过程中动态公开和决策实施结果公开。
- 6.3 对发生自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全等重大突发事件，应根据事态发展和应急处置情况，持续公开工作进展、应对措施等政府信息。
- 6.4 主动公开信息应自该政府信息形成或者变更之日起 20 个工作日内予以公开。法律、法规对政务信息公开的期限另有规定的，从其规定。
-

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ13-2023

镇（街）便民服务中心人员 健康与安全防护规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心人员健康与安全防护规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心人员健康防护要求、安全防护要求等。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心人员健康与安全防护。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 健康防护要求

- 4.1 镇（街）便民服务中心工作人员应进行岗前体检，每年定期进行健康检查，发现不适宜上岗的健康问题应及时调离相关岗位，并积极治疗。
- 4.2 镇（街）便民服务中心应定期开展职业健康知识培训，提高工作人员健康知识防护水平。
- 4.3 镇（街）便民服务中心应保持通风和适宜温度。
- 4.4 宜针对镇（街）便民服务中心工作人员在电脑前久坐等实际情况，组织开展有益身心健康的活动。
- 4.5 公共卫生事件防控期间，镇（街）便民服务中心应按照国家、省、市、县（区）相关防控要求，做好安全防护及进出人员管理。

5 安全防护

5.1 人身安全

- 5.1.1 镇（街）便民服务中心应建立应急安全防护体系，制订应急安全预案。
- 5.1.2 镇（街）便民服务中心应定期对用电线路、排插等各类安全隐患进行集中排查，发现线路老化、排插混乱使用、电线缠绕交叉等问题，及时处理。

5.2 财产安全

- 5.2.1 镇（街）便民服务中心应强化安保人员安全意识，加强对镇（街）便民服务中心秩序维护，保障工作人员和办事人的财产安全。
- 5.2.2 镇（街）便民服务中心应在窗口及大厅其他场所设置视频监控系统，完善视频监控档案。
- 5.2.3 镇（街）便民服务中心可在咨询导办区设立遗失物品申领点，明确专人负责办事人遗失物品的登记、保管和申领工作。

5.3 信息安全

- 5.3.1 镇（街）便民服务中心应定期对窗口工作人员开展职业纪律和保密意识培训，防范办事群众信息外泄。
- 5.3.2 镇（街）便民服务中心应加强网络运行维护和管理，设立网络安全防火墙，确保网络信息安全。

5.4 安保防护

5.4.1 日常安全检查

5.4.1.1 镇（街）便民服务中心全体工作人员应在上、下班前对用电安全、信息安全等进行检查。

5.4.1.2 镇（街）便民服务中心巡查小组应督促检查窗口人员执行规章制度，发现不安全因素应及时处理。

5.4.2 定期安全检查

5.4.2.1 镇（街）便民服务中心应每年至少组织二次以上联合安全大检查。

5.4.2.2 每逢节假日，镇（街）便民服务中心应进行节前检查，重点检查节日值班、安全保卫、消防等。

5.4.3 专业性安全检查

针对电气设备、消防设施、危险易燃易爆物品等，镇（街）便民服务中心应每年至少组织一次有关部门和人员，按相关安全技术规定的要求进行检查。

5.4.4 隐患整改

对安全检查中发现的安全隐患，镇（街）便民服务中心应分级管理、责任到人，限期整改，整改完成后按期复检。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ14-2023

镇（街）便民服务中心政务服务文档 管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心政务服务文档管理规范

1 范围

本文件规定了惠州市镇（街）便民服务中心政务服务文档管理总体要求、窗口材料管理。
本文件适用于惠州市镇（街）便民服务中心政务服务文档管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总体要求

镇（街）便民服务中心应对窗口材料、文印材料实行分类管理。

5 窗口材料管理

5.1 分类及要求

5.1.1 综合服务窗口全流程涉及的物理和电子材料可分为两类：

- a) 申请人提交的申请材料；
- b) 审批部门出具的文书、办理结果及送达凭证等各类材料。

5.1.2 综合服务窗口应设置物理材料流转专用柜，并有专（兼）职人员负责整理与管理材料。

5.2 材料移交

综合服务窗口应与事项所属部门约定物理材料交接时间与方式，按照约定移交材料，并应在惠州市统一申办受理平台做好登记，其中：

- 对承诺件的物理材料，综合服务窗口人员应在规定时限内完成扫描，形成电子化材料上传至惠州市统一申办受理平台，通过平台流转至事项所属部门；
- 对即办件的物理材料，由综合服务窗口人员即时扫描，形成电子化材料上传至惠州市统一申办受理平台，通过平台流转至事项所属部门。

5.3 材料归档

物理材料和电子材料应分别按以下要求归档：

- 物理材料。综合服务窗口工作人员按约定方式整理物理材料并移交事项所属部门，部门专（兼）职材料管理工作人员按事项办理要求统计、清点业务办理过程的材料，编制材料目录，整理形成完整案卷归档；
- 电子材料。集合业务办理全过程流转的申请材料及上传的文书、证件、送达回执等，按惠州市“四位一体”协同服务支撑平台的标准生成数字办件，形成电子档案。

5.4 材料保管

- 5.4.1 物理材料储存专用柜应防盗、防光、防高温、防火、防潮、防尘、防鼠、防虫。
- 5.4.2 部门专（兼）职材料管理人员应严格贯彻执行《中华人民共和国保守国家秘密法》及有关保密工作规定。
- 5.4.3 部门专（兼）职材料管理人员应加强材料的日常管理，定期进行检查。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国保守国家保密法》
-

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ15-2023

镇（街）便民服务中心保密工作规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心保密工作规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心保密工作的总则和工作要求。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心保密工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性应用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总则

4.1 镇（街）便民服务中心应指定保密员。保密员每半年应对保密工作进行一次检查，发现问题，及时整改。

4.2 发现他人有失密、泄密行为应立即制止，并及时向主管领导报告。凡发生失密、泄密事件，视情节轻重、危害大小，给予当事人批评教育或处分。

5 工作要求

5.1 保密材料

5.1.1 机密文件、材料应由保密员收文、登记、保管，不应任意交他人代收、代转。

5.1.2 工作人员代表单位参加各类会议时收到的机密文件、资料，会后应交回保密员登记、保管，需用时应办理借阅手续。凡调动工作或因故离职的，及时清退所有机密文件、资料、刊物等。

5.1.3 确因工作需要随身携带机密文件、材料外出的，应经窗口负责人批准，并使用专用文件箱(包)携带。

5.1.4 镇（街）便民服务中心应每月对文件、材料进行清理，年终应按照立卷归档范围和文书处理规定进行清理、归档，对无保留价值的机密文件、材料造册，经本单位领导审核批准后，派专人送交指定工厂监销处理。绝密文件的处理，应经本单位领导批准后由专人焚毁。

5.1.5 保密员应及时销毁涉及机密事项的作废文稿。

5.2 公章

镇（街）便民服务中心应建立并严格执行公章使用登记制度。非正常业务用印，应经本单位领导批准，登记使用时间、原因、份数和批准人。不应在空白纸上加盖公章和开空白介绍信。

5.3 保密室、档案室

5.3.1 保密室、档案室应严禁无关人员进入。

5.3.2 绝密档案和核心档案应设专柜单独保管。

5.4 涉密计算机等存储介质

5.4.1 镇（街）便民服务中心应加强对涉密电脑的管理，指定专人保管，若保管人工作岗位变动，及时交接。

5.4.2 镇（街）便民服务中心的涉密电脑不应联接互联网，如有违规行为，后果由电脑使用者承担。

5.4.3 镇（街）便民服务中心的涉密储存介质应专机专用，不应自行改变用途。

5.5 手机

镇（街）便民服务中心工作人员不应使用手机谈论国家秘密，不应使用手机储存、传输国家秘密信息，不应将手机带入涉及国家秘密会议的场所、涉密计算机系统机房。

5.6 复印机使用

5.6.1 复印机应专人管理，任何单位和个人不应擅自使用复印机复印密件，如工作需要复印密件，应经主管领导批准，使用不与互联网联接的涉密专用复印机，并应严格控制复印份数。

5.6.2 不应复印密码电报。

5.6.3 复印的密件管理与原件相同，不应随意扩大使用范围。复印密件产生的废页、残页，应即时销毁，不应随意丢弃。

5.7 信创设备

根据《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，在满足应用需求的情况下，镇（街）便民服务中心应优先采购国内品牌设备开展政务服务，保障政务服务过程信息安全。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国保守国家保密法》
 - [2] 《中华人民共和国政府采购法》
 - [3] 《计算机信息系统保密管理暂行规定》
 - [4] 《计算机信息系统国际联网保密管理规定》
-

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ16-2023

镇（街）便民服务中心通用服务规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心通用服务规范

1 范围

本标准规定了惠州镇（街）便民服务中心提供政务服务的术语和定义、服务机制等内容。
本标准适用于惠州镇（街）便民服务中心提供规范、便民、优质、高效的政务服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

首问责任制

服务对象通过现场或者电话向镇（街）便民服务中心咨询政务服务事项时，第一位被询问的在岗政务服务人员为首问责任人。

注：同时有两位以上工作人员答复的，如不同级别，职务级别较高者为首问责任人。

3.2

首办责任制

服务对象到镇（街）便民服务中心办事时，首先为其办理的政务服务人员为首办责任人。

3.3

一次性告知制

服务对象在镇（街）便民服务中心办事时，政务服务人员一次性答复其所要咨询的问题或一次性告知其申办事项的申请材料、申请条件、办理程序、办理时限、收费标准等内容。

4 服务机制

4.1 首问责任制

4.1.1 镇（街）便民服务中心应建立首问责任制，明确首问责任人的职责。

4.1.2 首问责任人应熟悉业务、工作流程及岗位职责。在接待办事人时，应文明礼貌、热情大方，使用文明用语，禁用服务忌语，不应冷漠待人，敷衍塞责，办事拖拉推诿。

4.1.3 首问责任人应耐心听取群众诉求，根据如下情况做好答复：

- 咨询事项属于首问责任人职责范围的，首问责任人应当场向服务对象清晰解答；
- 咨询事项不属于首问责任人职责范围但属于本镇（街）便民服务中心职责范围的，首问责任人应主动告知，并及时将服务对象引导到具体窗口，由窗口人员予以答复；
- 咨询事项不属于本镇（街）便民服务中心职责范围的，首问责任人应说明情况，并尽可能提供指引。

4.1.4 属于电话咨询的，首问责任人应按本标准中4.1.3的要求给予答复；属于举报或投诉的，受理投诉工作的首问责任人应将投诉人姓名、联系电话、投诉事项等记录在册，并及时处理。

4.1.5 首问责任人和有关工作人员如违反了首问责任制，根据下列情况，视情节轻重，应给予谈话教育、通报批评、岗位调整等处理：

- a) 未及时与服务对象联系或在规定时间内应解决而未解决问题的；
- b) 未及时将服务对象咨询的事项移交给窗口人员的；
- c) 对服务对象提出咨询推脱责任的；
- d) 应告知服务对象有关事项而未告知的；
- e) 对服务对象态度冷漠、恶劣或使用禁忌用语，造成不良影响的。

4.2 首办责任制

4.2.1 镇（街）便民服务中心应建立首办责任制，明确首办责任人的职责。

4.2.2 首办责任人对服务对象应热情接待、文明礼貌、周到服务。首办责任人对办理事项把握不准的，应请示或查清后及时答复。

4.2.3 首办责任人在接办时，应根据以下情况做好办理：

- a) 申请办理事项属于首办责任人职责范围的，首办责任人应立即接办，当场向服务对象提供相关信息资料并作清晰解答、办理；
- b) 申请办理事项不属于首办责任人职责范围但属于本镇（街）便民服务中心职责范围的，首办责任人应主动告知，并及时将服务对象引导到具体承办窗口；
- c) 申请办理事项不属于本镇（街）便民服务中心职责范围的，首办责任人应说明情况，并尽可能提供指引。

4.2.4 首办责任人如违反了首办责任制，根据下列情况，视情节轻重，应给予谈话教育、通报批评、岗位调整等处理：

- a) 对服务对象提出申请推脱责任的；
- b) 应告知服务对象有关事项而没有告知的；
- c) 对服务对象态度冷漠、恶劣或使用禁忌用语，造成不良影响的。

4.3 一次性告知制

4.3.1 镇（街）便民服务中心应建立一次性告知制。

4.3.2 政务服务人员和服务对象负有一次性告知义务：

- a) 口头告知，服务对象咨询时，政务服务人员应口头一次性答复；
- b) 书面告知，服务对象提供的申请材料需补正的，政务服务人员应出具材料补正告知书，一次性告知其需补正的材料、要求及补正期限。

4.3.3 对有下列情况，情节轻微的，对政务服务人员应给予批评教育，情节严重、影响恶劣、造成不良后果的，应给予通报批评、调离岗位等处理：

- a) 未履行一次性告知，造成服务对象为同一事项往返多次办理的；
- b) 对服务对象态度冷淡，甚至态度粗暴或故意刁难的；
- c) 告知不及时或随意拖延，导致服务对象不满意的。

4.4 承诺办结制

进驻镇（街）便民服务中心的事项所属部门应实行承诺办结制。符合法律法规要求且符合受理条件的，政务服务人员应在规定或承诺时限内办结或者答复办事人。

4.5 投诉处理机制

4.5.1 镇（街）便民服务中心应建立投诉处理机制，并指定专人协调处理投诉。

4.5.2 政务服务过程中不涉及违法违纪行为的投诉，投诉处理人员应及时进行投诉受理、处理、回复。涉及违法、违纪行为的投诉举报，投诉处理人员应为投诉人提供接转或指引服务。

4.6 延时服务机制

4.6.1 镇（街）便民服务中心应建立周末延时服务机制，有条件的便民服务中心还可建立午间延时服务机制。周末延时服务时间原则上可与工作日服务时间一致。

4.6.2 镇（街）便民服务中心周末延时服务的服务质量应与工作日一致。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ17-2023

镇（街）便民服务中心政务服务人员 行为规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心政务服务人员行为规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心政务服务人员的纪律要求、服务要求、服务形象、服务礼仪。本文件适用于规范惠州镇（街）便民服务中心政务服务人员服务行为。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/HZZW ZJ16-2023 镇（街）便民服务中心通用服务规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 纪律要求

政务服务人员应严格遵守便民服务中心各项规章制度，服从便民服务中心纪律约束和管理，包括：

- 严格按照设立条件和申请材料要求办理业务；
- 离岗时间不应超过10分钟；离岗时应及时将窗口叫号器工作状态切换至“暂停服务”；
- 不得发生“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为；
- 不得与办事人争吵、发生肢体冲突；
- 不得在岗时看报纸、玩手机、逛网站、玩游戏、吃零食、睡觉、串岗等与服务无关的活动；
- 不得在大厅内吸烟、喝酒、大声喧哗，不传播流言蜚语；
- 不得带非政务服务人员进入后台办公区域；
- 应严格遵守保密规定，不得泄露办事人隐私信息；
- 应按正规程序与事项所属部门人员交接资料。

5 服务要求

5.1 政务服务人员在便民服务中心内遇到需要帮助的群众，应主动提供力所能及的协助。

5.2 政务服务人员接待办事人应热情相迎，主动问候，双手接办件材料。

5.3 政务服务人员应按 Q/HZZW ZJ16-2023 的要求，履行首问责任制、首办责任制、一次性告知制、承诺办结制、延时服务等服务要求。作为首问责任人、首办责任人时，不应无故将业务流转至其他窗口。审查办件材料时应认真、仔细、耐心。对不符合要求的，应当场一次性书面告知办事人需要补正的全部内容。

5.4 办事人对业务办理情况提出质疑时，政务服务人员应耐心解释，并出示相关的依据文件。出现把握不准的，应及时咨询后台相关政务服务实施部门。出现纷争苗头的，应及时采取处理措施。

5.5 在受理业务结束后，政务服务人员应开口相送，点头示意，并诚恳地邀请办事人对本次服务进行评价。

5.6 对于收取的申办材料应妥善保管，按程序、有手续地进行交接。

5.7 电话铃响，政务服务人员在接听时应使用礼貌用语“您好，我是××服务窗口，请问有什么能帮到您”。

5.8 政务服务人员在岗期间，在遇到办事人提出非本窗口可办理的业务诉求时，应告知、协助或指引办事人到相应办理地点。

6 服务形象

6.1 着装

镇（街）便民服务中心政务服务人员应统一着装，上班期间应衣着整洁，穿制式工服，并佩戴个人工牌。

6.2 仪容

6.2.1 政务服务人员应保持发式大方，不得染红、蓝等鲜艳发色；除原生发质原因外，男性不留怪发、长发或卷发；女性不披头散发，前发刘海不能遮住眼睛及以下五官。

6.2.2 政务服务人员应保持面容整洁，女性化淡妆，以淡雅为主；男性不蓄留胡须。

6.2.3 政务服务人员指甲应修剪得当，不得留长指甲或做复杂、鲜艳的美甲；不得佩带如大型耳环、鼻钉、唇钉等夸张性首饰及饰品。

7 服务礼仪

7.1 站姿

7.1.1 男性政务服务人员应挺胸，目视办事人，双肩自然下垂，双手交叉放于腹处，双脚稍微分开。

7.1.2 女性政务服务人员应抬头、收腹、目视办事人、双肩自然下垂，双手交叉放于腹处，双脚呈“V”字形。

7.2 坐姿

政务服务人员坐姿应端正挺立，双手置于桌上，两腿自然，不应出现跷二郎腿等不良坐姿。

7.3 微笑

7.3.1 面对办事人目光友善，微笑要真诚、亲切，表情自然。

7.3.2 目光要正视办事人，不应左顾右盼。

7.4 递送

7.4.1 递送时，上身略向前倾。

7.4.2 以文字正向方向递交。

7.4.3 双手递送，轻拿轻放。

7.4.4 如需办事人签名，应主动递送台笔，笔头朝向自己，递交至办事人手中。

7.5 用语

7.5.1 政务服务人员与办事人交流时应口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明。选择普通话、当地语言或外语与办事人交流。

7.5.2 政务服务人员在接待办事人时应态度和蔼、语气亲切，常用礼貌用语包括但不限于：

——“您好！欢迎光临！”；

——“请问，您需要办理什么业务？”

——“请您到××窗口办理”；

——“请您到叫号机取号”。

7.5.3 政务服务人员为办事人办理业务时，应充分了解诉求，常用礼貌用语包括但不限于：

- “请您提供××材料”；
- “请稍等，马上为您办理”；
- “请您不要着急”；
- “请保管好您的材料”；
- “对不起，请您补全以下手续再来办理”；
- “谢谢您的配合”；
- “请慢走”；
- “再见”。

7.5.4 政务服务人员在与办事人沟通时，应耐心解释政策法规、详细回答疑问，常用礼貌用语包括但不限于：

- “请您慢慢说”；
- “请听我详细解释一下”；
- “请您按照××要求准备材料，准备好后我们及时为您办理”；
- “欢迎您对我们的工作提出宝贵意见”；
- “谢谢您，欢迎您监督和支持”；
- “不用客气，这是我们应该做的”。

7.5.5 政务服务人员向办事人提供服务时，不得使用不礼貌、攻击性强、激化矛盾的用语，包括但不限于：

- “不归我管，问××去”；
- “别啰嗦，快点讲”；
- “没看我正忙着吗？”；
- “有牌子，自己看”；
- “我刚才已经说过，你怎么还问”；
- “你的记性真差”；
- “快点，我要下班了”；
- “我就是这样的，你能把我怎么样”；
- “你去投诉好了”。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ18-2023

镇（街）便民服务中心“一窗通办” 服务规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院。

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心“一窗通办”服务规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心“一窗通办”的服务模式、事项管理、窗口设置、服务内容与要求。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心为群众提供“一窗通办”服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/HZZW ZJ02-2023 镇（街）便民服务中心功能区设置规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务模式

4.1 综合窗口办理

4.1.1 在不改变法定管理主体和法律职责的条件下，镇（街）便民服务中心应建立“一口受理、一窗通办”、“受审分离”综合服务模式。

4.1.2 镇（街）便民服务中心应设置综合服务窗口，进驻镇（街）便民服务中心的事项实行综合窗口办理。

4.1.3 所有进驻事项线上线下业务实行由镇（街）便民服务中心统一接件（受理）、统一分派流转、统一办结发证、统一评价处置。

4.2 一网通办

依托广东政务服务网，镇（街）便民服务中心网上办事入口统一为广东政务服务网惠州分行，为办事人提供办事指南查询、网上申办、效能监督、政务公开、咨询投诉、办件进度查询、缴费等一站式线上服务。

4.3 指尖办

依托“惠服务U”小程序，为群众提供掌上办、随时办、全市通办、智能办服务。

5 事项管理

5.1 事项目录管理

镇（街）便民服务中心在预约、取号、叫号、受理、查询、获取结果物、评价等各服务环节所使用的自助服务终端、手机移动终端等对外提供服务的事项名称应与综合服务窗口服务事项名称一致。

5.2 事项标准管理

5.2.1 由镇（街）人民政府牵头组织相关部门应按省政务服务标准化工作，统一编制镇（街）政务服务事项标准（办事指南和业务手册），各镇（街）便民服务中心应按统一的办事标准提供服务。

5.2.2 镇（街）人民政府应根据法律法规调整、工作实际变化、放管服改革要求，及时更新政务服务事项办事标准，各镇（街）便民服务中心应同步及时更新并对外公开。

6 窗口设置

6.1 窗口分类

镇（街）便民服务中心应设置综合服务窗口。

6.2 窗口名称

综合服务窗口名称应符合 Q/HZZW ZJ02-2023 中第 5.1.1 条 b) 的要求。

6.3 窗口职责

综合服务窗口应按广东政务服务网惠州分厅公布的办事指南对办事人提交的申请材料是否齐全、材料格式是否规范、复印件与原件是否一致等进行初判，对办结的办件统一进行收费和结果发出，对现场咨询进行答复，对专业性强、情况复杂的咨询转交相关部门答复。

7 服务内容与要求

7.1 咨询服务

镇（街）便民服务中心应为办事人提供咨询服务，包括但不限于政策解答、服务事项流程与要求、常见问题等。

7.2 导办服务

镇（街）便民服务中心应为办事人提供现场办事导办服务。对纳入本中心服务范围的事项按服务群体、窗口办件情况进行导办分流，为群众开展表单填写、材料预审、在线申报等申报辅导服务。

7.3 查询服务

办事人可通过镇（街）便民服务中心咨询窗口、“惠服务 U”、广东政务服务网惠州分厅、自助服务终端等渠道查询办理进度、办理结果、办事指南等。

7.4 申报辅导

镇（街）便民服务中心申报辅导人员应主动为申请人提供现场辅导服务，辅导内容主要包括表单填写、材料预审、在线申报等。

7.5 综合受理

7.5.1 收件

7.5.1.1 窗口人员应根据广东政务服务网惠州分厅公布的收件标准，对申请是否符合受理范围、申请人是否符合申请资格、申请材料是否齐全、材料格式是否规范并符合法定形式、复印件与原件是否一致等进行核验。符合办理要求的，窗口人员应当场予以接收，向申请人出具申请材料接收回执，通过惠州市统一

申办受理平台将办件流转。不符合受理范围的，应当场予以退回，并告知不予接收的理由。对符合受理范围但申请材料不齐全或不符合法定形式的，应一次性告知申请人需补正的材料。

7.5.1.2 对接收的办件，窗口人员应在惠州市统一申办受理平台登记录入申请人、申请材料名称、申请时间、申请接收部门等信息，登记时业务系统自动生成申请编号，宜通过短信自动发送到申请人手机，供查询办理进度。

7.5.2 受理

受理人员应对电子化申请材料或纸质材料进行受理审核，审核内容包括申请是否符合受理范围、申请人是否符合申请资格、申请材料是否齐全、格式是否规范并符合法定形式等，提出受理意见：

- a) 经审核符合受理范围，材料齐全且符合法定形式的，应在规定的时限内作出受理决定，向申请人出具受理回执，并通过惠州市统一申办受理平台将办件流转至审查环节；
- b) 经审核不符合受理范围的，应向申请人出具不予受理通知书；
- c) 经审核需要补正的，应向申请人出具申请材料补正告知书，载明需要补正的材料及其补正要求。逾期不告知的，自收到申请材料之日起视为受理，并按照受理办结相关时效规定监管。申请人未在约定期限内补正材料的，应向申请人出具不予受理通知书。不予受理通知书送达时一并退回申请材料。

7.5.3 审查

7.5.3.1 审查人员应对申请人提交的电子化或者纸质申请材料进行书面形式审查，在规定期限内提出审查意见，作出审查通过或不予通过的结论。涉及跨内设机构或跨部门审查的，应由所跨内设机构或部门提出前置审查意见。

7.5.3.2 需进行实地核查、听证、专家评审等特殊程序审查的，审查人员应自受理决定之日起或自书面审查通过之日起的规定期限内，向申请人出具特殊程序审查期限告知书，并按约定方式送达申请人。审查人员应在特殊程序审查期限内组织特殊审查，做出特殊程序审查通过或不予通过的结论。

7.5.3.3 审查过程中发生中止情形的，审查人员应及时将中止结果反馈窗口，窗口人员通知申请人本事项已中止，并告知申请人中止原因。

7.5.3.4 审查过程中发生终止情形的，审查人员应核实后将终止结果及时反馈窗口，窗口人员通知申请人，并将申请材料退回申请人。

7.5.3.5 经与申请人沟通协调，审查过程中因客观原因需延长办理期限的，审查人员应出具延长办理期限通知书，并按约定的方式送达申请人。

7.5.4 决定

决定人员应在完成全部审查环节后的规定期限内作出批准或不予批准的决定，出具批准决定书或不予批准决定书。

7.5.5 证件制作与送达

7.5.5.1 证件制作

予以批准的，证件制作人员应在自决定之日起在规定时限内制作证件，加盖公章。批准转报的，批准单位应在规定时限内转报，转报单位应在规定时限内制作证件，加盖公章。

7.5.5.2 证件送达

7.5.5.2.1 镇（街）人民政府可授权由相应的镇（街）便民服务中心提供审批结果物送达服务。

7.5.5.2.2 由镇（街）便民服务中心送达审批结果物的，相关审批部门证件送达人员应在自证件制作完成之日起规定时限内，将办理结果送达综合服务窗口，综合服务窗口人员应在规定时限内通知申请人自行

领取办理结果。涉及缴费的，应出具缴费通知书，并告知申请人完成缴费并持缴费凭证领取办理结果。申请人未按规定时限领取的，可采用公告方式送达办理结果，自公告之日起期限界满的，视为送达：

- a) 申请人通过综合服务窗口领取办理结果的，应提供取件凭证并经窗口人员核验通过后签收；
- b) 申请人通过自助取件机领取办理结果的，应通过身份验证后自取。

7.5.6 归档

7.5.6.1 集合业务办理全过程流转的申请材料及上传的文书、证件、送达回执等，按惠州市“四位一体”协同服务支撑平台的标准生成数字办件，形成电子档案。

7.5.6.2 窗口人员应按约定方式整理纸质文档并移交事项所属部门归档人员。归档人员应将申请人提交的材料、出具的文书、办理结果及送达凭证等各类文书材料，整理形成案卷归档。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ19-2023

镇（街）便民服务中心特殊人群绿色通道 服务规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心特殊人群绿色通道服务规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心特殊人群绿色通道服务的术语和定义、工作原则、服务要求、服务流程、服务保障。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心为特殊人群提供绿色通道服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特殊人群

老、弱、病、残、孕等特殊人群，现役军人、残疾军人等依法优先对象以及其他确需办理紧急事务的对象。

3.2

特殊人群绿色通道

便民服务中心为特殊人群办理政务服务事项时提供的即来即办、专人负责、优先办理、全程跟踪的服务通道和服务形式。

4 工作原则

进入“绿色通道”的事项在办理过程中应遵循以下工作原则：

- a) 依法依规。严格按照相关法律法规办事；
- b) 从简从快。对进入“绿色通道”办理的事项，按照特事特办、委托代办、跟踪督办、陪同协办等服务方式，简化手续，从快办理；
- c) 限时办结。应在规定的时限内完成审批。

5 服务要求

5.1 镇（街）便民服务中心应专设特殊人群绿色通道窗口，并突出指引。

5.2 镇（街）便民服务中心应在显眼位置公布特殊人群绿色通道的服务对象、服务流程，在咨询导办台提供专门的绿色通道咨询、引导服务。

5.3 对符合绿色通道服务条件的企业和个人，工作人员予以提供现场取号、优先办理服务。必要时，安排专人协助办理各类业务相关手续，实行提前介入、全程指导、协调跟进。

6 服务流程

6.1 导办指引

办事人到达便民服务中心，导办人员应主动了解其办事需求，对于符合“绿色通道”办理条件的，应主动告知其可通过“绿色通道”办理。

6.2 申报辅导

办事人如需准备办事材料的，可由申报辅导人员协助进行网上申报、表格填写、资料打印等准备工作。经办事人同意，可由工作人员全程代办。

6.3 办理

6.3.1 确认范围

对属于特殊人群绿色通道窗口业务范围且材料齐全、符合法定形式的，应即时收件；对材料不全或不符合法定形式需补充的，应一次性告知群众需补正的材料，告知群众补正资料后再交件。

6.3.2 转交

便民服务中心特殊人群绿色通道窗口人员对已收取的办件，应及时转交事项所属部门。

6.3.3 持续跟进

便民服务中心特殊人群绿色通道窗口应紧密跟进处理过程，协调相关部门解决疑难问题，与相关部门保持沟通，第一时间将处理结果回复办事群众。

7 服务保障

便民服务中心应注重特殊人群绿色通道窗口人员选任，完善培训机制，定期开展专项业务培训或礼仪培训等，提高特殊人群绿色通道窗口人员综合素质及专业技能。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ20-2023

镇（街）便民服务中心“惠帮办” 服务规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心“惠帮办”服务规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心“惠帮办”的术语和定义、基本原则、基本要求、服务内容、服务流程、服务保障。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心为群众开展帮办代办服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

惠帮办

便民服务中心“惠帮办”窗口受申请人委托，为企业和群众提供个性化帮办（代办）服务。

4 基本原则

镇（街）便民服务中心开展“惠帮办”服务应遵循以下原则：

- a) 自愿申请。需要帮办、代办的企业和群众，均可就相关政务服务事项向镇（街）便民服务中心提出申请；
- b) 无偿服务。除法律、法规明确规定由企业和群众交纳的费用外，一律提供免费帮办、代办服务；
- c) 协同联动。接受委托后，对涉及多个部门的关联事项，镇（街）便民服务中心应建立牵头部门负责制，梳理优化服务流程，为群众提供优质高效的服务；
- d) 服务公开。镇（街）便民服务中心应通过线上线下多渠道统一对社会公开帮办（代办）服务内容、流程和监督电话等。

5 基本要求

5.1 镇（街）便民服务中心应在帮办导办区的帮办导办台设置“惠帮办”专窗，配备至少2名帮办（代办）人员。

5.2 镇（街）便民服务中心帮办（代办）人员负责协调解答咨询、受理代办申请、沟通跟进政务服务实施部门在承诺时限内办结审批服务事项。帮办（代办）人员应：

- 熟悉代办事项材料清单及办事流程；
- 对提供帮办、代办服务的事项，全程负责帮助办事人代办业务；
- 代办时限不超过办事指南公布的时限；
- 不随意更换代办交接地点；
- 不随意更改代办事项；
- 严格按帮办（代办）流程开展代办服务；
- 对于“疑难事项”、“复杂问题”及“办不成事”问题，主动沟通相关政务服务实施部门进行解决及反馈。

5.3 各政务服务实施部门应指定专门的帮办（代办）人员，负责与镇（街）便民服务中心帮办（代办）员对接并协助开展帮办（代办）服务。

5.4 镇（街）便民服务中心“惠帮办”专窗应做好“惠帮办”业务台账整理与登记，并通过“惠帮办”应用管理平台，按问题详情、部门回复、评价结果分类整理，录入相关信息。定期提炼总结“惠帮办”专窗工作亮点经验，可形成经验分享材料报送至县（区）政务数据管理部门和市政政务服务数据管理局。

6 服务内容

镇（街）便民服务中心“惠帮办”服务内容包括但不限于：

- 疑难杂症协调联办。对办事人遇到的跨区域、跨部门的“疑难杂症”及“办不成事”问题，提供“惠帮办”协调联办服务；
- 特殊人群主动帮办。为老弱病残孕及外籍人员等特殊人群涉及“急难愁盼”类的问题提供全程“陪同帮办”。

7 服务流程

7.1 申请帮办（代办）服务

群众可通过电话、镇（街）便民服务中心现场提出代办申请的，镇（街）便民服务中心应对群众提交的代办申请进行初审，确定帮办（代办）员。帮办（代办）员根据实际情况，应：

- 对照帮办（代办）员服务事项清单，属于帮办（代办）员范围且材料齐全的，予以受理并开展代办服务；
- 对照帮办（代办）员服务事项清单，属于帮办（代办）员范围但手续不全的，应履行一次性告知义务，并出具《一次性告知书》；
- 对照帮办（代办）员服务事项清单，不属于帮办（代办）员范围内的，应向办事人告知不接收代办申请的原因，并告知申请人该事项的办理途径。

7.2 开展帮办（代办）服务

7.2.1 准备申请材料

7.2.1.1 帮办（代办）员应按业务标准协助群众准备申报材料、填报申请表单，涉及材料移交的环节应与交收人以材料交接清单形式签名确认。

7.2.1.2 帮办（代办）员对申报材料进行预审后，应将所有纸质申请材料移交综合服务窗口核实、入件，并录入“惠帮办”应用管理平台。

7.2.2 跟进

综合服务窗口收件后，帮办（代办）员应：

- 对审批情况进行全程跟踪、协调，及时掌握帮办（代办）事项办理进度；
- 及时群众反馈审批意见或办理结果等，对需要收费的，通知企业、群众进行缴费；
- 纸质审批结论批出后，及时通过上门送达或邮寄等方式将审批结论移送群众。

7.2.3 材料归档

完成办结手续后，帮办（代办）员应在规定时限内将有关服务档案的电子文件集中保存至指定项目对应文件夹中，纸质档案统一由档案管理员登记、存档。

8 服务保障

8.1 培训

镇（街）便民服务中心应对帮办（代办）人员进行培训，提升业务素质和服务水平。

8.2 建立统筹协调制度

镇（街）便民服务中心应加强对帮办（代办）工作的管理，对帮办代办服务中遇到的难点、堵点问题，及时召开协调会议，明确解决问题的途径。

8.3 效能监察

镇（街）便民服务中心“惠帮办”专窗应公布效能监察受理电话，接受企业、群众反馈的意见和建议，接受监督。

8.4 定期监督

镇（街）便民服务中心应分类按“惠帮办”工作标准，定期对“惠帮办”窗口服务情况进行监督检查，形成监督检查报告，发现机制不健全、服务不到位、流程不优化等问题应及时进行优化及整改，并将优化措施等形成经验总结材料报送县（区）政务数据管理部门和市政务服务数据管理局。

8.5 跟踪问效

“惠帮办”服务专窗收到群众“惠帮办”需求后，对于即办件（根据业务办理承诺时限）应在规定时间内办结。对于非即办件，政务服务实施部门应在规定工作日内答复工作进度。

“惠帮办”服务专窗应将办理结果及时向群众反馈，同时确认群众是否满意，若群众满意处理结果，则业务办结。若群众对处理结果存在异议，则协调主办部门与群众再次进行沟通研究，作出最后处理决定。

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ21-2023

镇（街）便民服务中心适老化适残化 服务规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心适老化适残化服务规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心无障碍设施的建设要求和各功能区的适老化适残化建设要求。

本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心为群众提供适老化适残化政务服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GDZW 0066-2022 政务服务中心适老化适残化建设规范

3 术语和定义

GDZW 0066-2022界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

适老化

适合老年人的身体机能及行动特点。

[来源：GDZW 0066-2022，3.1]

3.2

适残化

适合残疾人的身体机能及行动特点。

[来源：GDZW 0066-2022，3.2]

4 无障碍设施

4.1 无障碍机动车停车位

镇（街）便民服务中心应配置至少 1 个无障碍机动车停车位，用于残疾人驾驶或者乘坐的机动车停放，不应擅自改变用途。镇（街）便民服务中心应将通行方便、行走距离路线最短的停车位设为无障碍机动车停车位。停车场管理人员应进行引导，并提供必要的便利服务。无障碍机动车停车位的设置应符合 GB 50763-2012 中第 3.14 条的要求。

4.2 无障碍通道

镇（街）便民服务中心应设置无障碍通道，方便坐轮椅或代步车的老年人和残疾人通过。无障碍通道应符合 GB 50763-2012 中第 3.5 条的要求。

4.3 无障碍楼梯、台阶

镇（街）便民服务中心应配置无障碍楼梯、台阶。无障碍楼梯、台阶应符合 GB 50763-2012 中第 3.6 条的要求。

4.4 无障碍电梯

镇（街）便民服务中心应设置无障碍电梯。无障碍电梯应符合 GB 50763-2012 中第 3.7 条的要求。

4.5 扶手

镇（街）便民服务中心的无障碍电梯内、无障碍楼梯两侧、无障碍洗手间内以及中心其他需要扶手的地方均应设置扶手。扶手的设置应符合 GB 50763-2012 中第 3.8 条的要求。

4.6 盲道

镇（街）便民服务中心室外盲道应与公共盲道保持连续、一致，宜使用黄色，高度突出地面 4 mm，宽度为 250 mm-500 mm 之间。室外盲道建设应符合 GB 50763-2012 的第 3.2 条的要求。

4.7 无障碍出入口

镇（街）便民服务中心的无障碍出入口应符合 GB 50763-2012 中第 3.3 条的要求，此外还应符合下列要求：

- a) 设置轮椅坡道，坡道宽度不应少于 1000 mm，坡道坡度不应大于 1:20；
- b) 无障碍出入口显眼位置宜安装应急呼叫按钮，呼叫按钮安装高度应为 600mm-800mm；
- c) 无障碍出入口显眼位置张贴便民服务中心公共服务电话，便于群众及时寻求帮助。

4.8 无障碍卫生间

4.8.1 镇（街）便民服务中心应为老年人和残疾人设置无障碍卫生间，对多楼层的大厅，宜每层均设置无障碍卫生间。

4.8.2 无障碍卫生间的建设应符合 GB 50763-2012 中第 3.9 条的要求。无障碍卫生间地面及无障碍厕位、无障碍洗手盆、无障碍小便器等设施应做防滑处理。无障碍厕位和无障碍小便器宜在显眼位置安装应急呼叫按钮，呼叫按钮安装高度应为 600mm-800mm。

4.9 无障碍标识

镇（街）便民服务中心应在无障碍通道、无障碍电梯、无障碍楼梯和台阶、无障碍卫生间、无障碍机动车停车位等无障碍设施显著位置张贴无障碍指引标识，无障碍指引标识应符合 GB 50763-2012 中第 3.16 条的要求。

5 功能区适老化适残化建设

5.1 帮办导办区

5.1.1 镇（街）便民服务中心应帮办导办区应设置无障碍低位服务台，高度宜设置为 600mm-800mm 之间，方便老年人和残疾人与导办服务人员沟通交流。

5.1.2 帮办导办区宜配置手写板，方便无法语音交流的聋哑人和听障人士与导办人员沟通交流。

5.1.3 帮办导办区应提供老花镜、放大镜、轮椅等适老适残设备，方便老年人和残疾人办事。

5.1.4 帮办导办区宜配置可通过粤省事、身份证等方式直接识别身份预约信息的设备，自动识别老年人和残疾人，主动、提前介入为其提供引导及办事服务。

5.1.5 帮办导办区入口处，工作人员或志愿者应主动协助老年人和残疾人出示健康码。对未申领健康码的老年人和残疾人，应协助其提供身份证、纸质证明材料等。

5.1.6 帮办导办区导办员应会普通话、当地方言，为不擅长使用普通话交流的老年人和残疾人提供服务。

5.1.7 对于盲人或视力障碍的办事人，帮办导办人员可用朗读的方式为办事人提供办事指南详细内容的解读。

5.1.8 对老年人和残疾人办理的高频事项，宜印制放大字体的办事指南，便于老年人和残疾人阅读使

用。

5.2 窗口服务区

5.2.1 镇（街）便民服务中心电子叫号屏、综合服务窗口上的叫号进度和办理进度信息宜采用较大字体显示，便于老年人和残疾人查看叫号进度。

5.2.2 镇（街）便民服务中心叫号系统应根据办事人的情况智能化分类设置叫号等待时长，对老年人和残疾人，叫号次数及叫号等待时长应是其他窗口的两倍，防止老年人和残疾人因行动较慢导致过号情况的发生。

5.2.3 镇（街）便民服务中心除提供短信、APP、小程序等渠道外，还可提供人工查询渠道，方便老年人和残疾人查询办理进度和办理结果。

5.3 休息等候区

5.3.1 休息等候区应设置爱心专座，供老年人和残疾人休息。

5.3.2 休息等候区的爱心专座宜安装应急呼叫按钮，呼叫按钮安装高度宜为600mm-800mm，工作人员应做到及时响应，为老年人和残疾人提供帮助。

5.3.3 镇（街）便民服务中心工作人员应多关注休息等候区老年人和残疾人的情况，在即将轮到办事人办事前主动提醒办事人做好准备，并对老年人和残疾人提出的需求及时给予帮助。

5.4 政务服务自助区

镇（街）便民服务中心政务服务自助区：

——应提供无障碍设备方便残疾人开展自助服务；

——自助服务终端应可提供无障碍阅读、无障碍办事等切换功能，供老年人和残疾人办事。

5.5 自助网办区

镇（街）便民服务中心自助网办区：

——应配置至少1名工作人员，在有老年人和残疾人进入自助网办区时，主动问询老年人和残疾人的办事需求，指导其开展网上自助办理；

——网上自助办理的办事界面，应可提供无障碍阅读、无障碍办事等切换功能，供老年人和残疾人办事。

5.6 自助填表区

镇（街）便民服务中心自助填表区：

——应专门配置低位填写台，高度宜设置为600mm-800mm之间；

——低位填写台应专门针对老年人和残疾人提供较大字体的表格填写范本或盲文查阅范本等。

5.7 爱心接待室

5.7.1 镇（街）便民服务中心应设置爱心接待室。对有特殊需求的老年人和残疾人，便民服务中心工作人员可及时引导其至爱心接待室，提供一对一服务。

5.7.2 镇（街）便民服务中心应与相关单位和医疗机构建立应急服务机制。爱心接待室宜配置除颤仪、急救箱等应急设备。

5.8 24小时自助服务区

5.8.1 24小时自助服务区与便民服务中心之间应无障碍连通，为办事人提供24小时自助服务。对位于便民服务中心外的24小时自助服务区，其无障碍设施的建设应符合本标准第4章的要求。

5.8.2 24小时自助服务区在便民服务中心工作时间内应配置至少1名工作人员，在有老年人和残疾人

进入自助办理区时，应及时响应，主动询问需求，为有需求的老年人和残疾人提供咨询、指引、导办、帮办等服务。

参考文献

- [1] 国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知
 - [2] 国办电子政务办关于便利老年人办事服务有关事项的通知
 - [3] 关于印发广东省数字政府线上服务平台及市、县（区）政务服务中心适老化、适残化改造工作指引的通知
-

Q/HZZW

惠州市（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ22-2023

镇（街）便民服务中心政务服务 满意度测评规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心政务服务满意度测评规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心服务满意度测评的基本要求、测评指标、测评流程、测评结果运用。

本文件适用于惠州县（区）政务数据管理部门、县（区）政务服务中心组织第三方机构对便民服务中心服务提供情况开展群众满意度调查。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

县（区）政务数据管理部门每年应定期组织第三方机构对镇（街）便民服务中心政务服务工作开展群众满意度问卷调查。

5 测评指标

镇（街）便民服务中心政务服务满意度测评指标见附录A，政务服务满意度测评指标可根据省、市、县（区）政务服务改革实际进行动态调整。

6 测评流程

- 6.1 明确测评目标和测评对象。
- 6.2 确定抽样方法和样本量。
- 6.3 制订群众满意度测评指标体系及各级指标权重。
- 6.4 设计调查问卷及问卷有效性确认。
- 6.5 调查实施。
- 6.6 数据处理、分析。
- 6.7 测评结果输出。

7 测评结果反馈

- 7.1 满意度测评结果可作为被评单位考核评定的重要依据。
- 7.2 提出改进群众满意度措施，持续改进便民服务中心政务服务质量。
- 7.3 向社会公示群众满意度结果，接受社会公众监督，促进政务服务群众满意度提升。

附 录 A
(资料性)

惠州镇（街）便民服务中心政务服务满意度测评指标

表 A.1 惠州镇（街）便民服务中心政务服务满意度测评指标

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	评价主体
1	政务服务	信息公开	办事信息易获性	考察办事信息公开的渠道是否广泛，即办事信息容易获得的程度。	群众、企业
2			办事信息有效性	考察办事信息公开内容是否存在遗漏缺失，实际办事与办事指南是否不一致，即办事信息全面、准确程度。	群众、企业
3		办事环境	环境设施便利性	考察便民服务中心环境和秩序是否舒适，以及自助终端、休息座椅、洗手间、饮水机等服务设施方便使用方便程度。	群众、企业
4			办事指引清晰性	考察便民服务中心的窗口分类是否合理，标志、布局图、电子导引等办事指引的清晰明确程度。	群众、企业
5		办事服务	服务态度友好性	考察便民服务中心的工作态度的热情友好程度。	群众、企业
6			业务办理熟练性	考察便民服务中心政务服务人员业务办理熟练高效的程度。	群众、企业
7			办事材料精简性	考察群众办事所需填写的表格和提交的材料减少的程度。	群众、企业
8			办理程序便捷性	考察事项办理所需的流程和环节的简便程度。	群众、企业
9			办事审批按时性	考察办事审批是否及时，慢于承诺时间的程度。	群众、企业
10			诉求回应时效性	考察便民服务中心对群众和企业的咨询、投诉等回应的及时和有效程度。	群众、企业
11		政务创新	通办服务便捷度	考察跨域通办业务的实现程度。	群众、企业
12			“一件事”主题服务便捷度	考察群众、企业获取部提供的“一件事”主题服务的便捷程度。	群众、企业
13			自助办事便捷度	考察群众、企业使用自助办理业务的便捷程度。	群众、企业
14			创新服务便捷度	考察便民服务中心为群众、企业提供的容缺受理、告知承诺、智能办理业务的便捷程度。	群众、企业
15			代办服务落实性	考察便民服务中心为群众、企业提供受理事项代办服务的落实程度。	群众、企业
16		政风行风	办事清正廉洁性	考察便民服务中心政务服务人员的清正廉洁程度。	群众、企业
17			工作作风端正度	考察便民服务中心政务服务人员在办事过程中是否呈现出慵懒涣散等的状态。	群众、企业
18	改革创新	改革实施	改革内容契合度	考察进驻部门针对便民利企出台的政策和改革措施符合群众、企业需求的程度。	群众、企业
19			政策宣传有效性	考察便民服务中心对出台的便民利企政策和改革措施是否进行了广泛到位的宣传、解读，群众和企业的知晓理解程度。	群众、企业

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	评价主体
20			企业帮扶及时性	考察便民服务中心在改革过程中解决企业办事存在的堵点、痛点的及时程度。	企业
21		改革效果	群众企业获得感	考察群众、企业对出台的便民利企政策和改革措施的落实和效果的感受，即便民服务中心的便民利企政策和改革措施令群众、企业产生获得感的程度。	群众、企业
22			营商环境提升度	考察进驻部门出台的便民利企政策和改革措施对营商环境提升的作用。	企业
23			改革创新示范性	考察进驻部门出台的便民利企政策和改革措施对其他部门（区域）发挥示范作用的程度。	群众、企业
24	总体满意度	总体满意度	总体满意度	考察群众、企业对进驻部门政务服务和改革创新的总体满意情况。	群众、企业

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ23-2023

镇（街）便民服务中心服务质量评价规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心服务质量评价规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心服务质量评价的指标体系、评价要求、持续改进。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心服务质量评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 评价指标体系

镇（街）便民服务中心服务质量评价指标见附录 A，服务质量评价指标可根据当地政务服务改革工作要求进行动态调整。

5 评价原则

镇（街）便民服务中心服务质量评价应遵循客观公正、民主公开、注重实效、持续改进的原则。

6 评价要求

6.1 评价组织

6.1.1 镇（街）便民服务中心应制定本中心政务服务质量评价指标体系，组织并实施评价工作。

6.1.2 镇（街）便民服务中心应组成服务质量评价组，明确评价工作组成员组成及任务分工。

6.2 评价频率

镇（街）便民服务中心服务质量评价组可根据实际需求采取季度评价、半年评价、年度评价等，并形成台帐。

6.3 评价的实施

镇（街）便民服务中心服务质量评价组应在评价前明确评价指标及各项指标权重，明确计分方式，通过惠州市统一申办受理平台、现场巡查等方式获取评价指标数据，开展数据分析与评价。

6.4 评价结果

6.4.1 镇（街）便民服务中心服务质量评价组根据评价结果，形成服务质量评价报告，评价报告内容包括但不限于评价指标、评价组组成、数据及数据获取方式、存在的问题及改进建议等。

6.4.2 镇（街）便民服务中心应将评价结果报送县（区）政务数据管理部门。

7 持续改进

- 7.1 镇（街）便民服务中心对服务质量评价过程中发现的问题和不足，应及时反馈进驻事项所属相关部门，双方共同整改和完善。
- 7.2 进驻事项所属相关部门和镇（街）便民服务中心应在规定时限内完成整改工作，提出整改措施并落实。

附 录 A
(资料性)
镇（街）便民服务中心服务质量评价指标体系

表A.1 镇（街）便民服务中心服务质量评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	考核要点	考核标准
项目	项目	项目		
事项管理	政务服务事项目录编制与公开	事项要素统一性	按照“十统一”的要求，以事项精细化、规范化管理为原则，编制10类政务服务事项目录，并实现同一事项名称、编码、类型、依据等基本要素在区、镇统一	按照“十统一”标准化工作要求，规范编制政务服务事项目录，实现同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在区、镇统一
		事项目录公开性	对照事项目录，核查事项目录公开率	纳入事项目录的事项，100%公开
	政务服务事项标准编制与公开	事项标准编制率	对照事项目录，核查政务服务事项标准编制情况	纳入事项目录的政务服务事项，100%编制事项标准，且公开的事项标准与公开的政务服务事项目录相互关联
		事项标准公开率	对照公开的事项目录，核查政务服务事项标准公开情况	纳入事项目录的政务服务事项标准，100%公开
	政务服务事项办事指南的准确性	政务服务办事指南要素准确性	公布的政务服务事项办事指南要素的准确性	广东政务服务网惠州分厅公布的所有事项办事指南的申请条件、申请材料中无兜底条款、模糊条款，申请材料提交要求清晰、明确，办理流程图及其流程说明准确、具体，具有指导性，咨询电话、投诉电话等准确、有效
	线上线下政务服务标准化的一致性	线上线下公布的事项目录及办事指南的一致性	在镇（街）便民服务中心公布的事项目录及其办事指南的一致性	①镇（街）便民服务中心、政务服务网、自助终端、APP等公布的同一事项名称与省事项管理系统的事项目录一致；②镇（街）便民服务中心、政务服务网、自助服务终端、触摸屏、APP等各类渠道公开的同一事项办事指南一致；
	事项及其标准动态管理	目录动态更新	以“广东省政务服务事项标准化梳理”系统为唯一数据源，形成政务服务事项库，及时动态更新事项目录，同时实现在各大相关联系系统的同步更新	在各大相关联的系统及时、同步更新事项目录
		事项标准动态修订	按照相关文件要求，在规定的时间内完成事项标准的动态修订	按照相关文件要求，在规定的时间内完成事项标准的动态修订
		形成政务服务标准化动态管理机制	在规定的时间内完成事项目录的动态更新及其事项标准的修订	在规定时间内完成目录动态更新及事项标准的动态修订，并赋码发布，以标准发布日期为考核标准

一级指标	二级指标	三级指标	考核要点	考核标准
镇（街）便民服务中心建设、管理与服务	镇（街）便民服务中心建设	图形标志及导向标识	按照政务大厅标准化建设要求统一图形标志及导向标识	图形标志及内外导向标志标识统一、清晰，有序指引
		政务大厅功能区空间布局	政务大厅空间布局合理、功能齐全、有序	政务大厅根据实际情况，按照咨询导办区、申报辅导区、窗口服务区、自助办理区、洽谈区、休息等候区、其他功能区设置功能区，且功能区布局合理
		设施设备	政务大厅根据工作、群众需求，设置咨询台、触摸仪、显示屏、取号机、叫号机、评价器、复印机、打印机等	满足工作及群众办事需求，且各项设备都运转良好
		综合窗口设置	综合服务窗口设置（窗口种类、名称、数量等）、人员配备、人员管理等	按照标准要求设置综合窗口，配备相关人员
		事项进驻	政务服务事项进驻镇（街）便民服务中心	事项进驻率
	镇（街）便民服务中心管理	制度建设	包括文档管理、人员管理、培训管理、物品管理、秩序管理、设施设备管理、环境管理、安全与应急管理等制度管理，综合窗口业务岗位、咨询导办岗、申报辅导岗、等各个岗位职责等岗位管理，监督检查、日常巡查、考核管理、信息公开、投诉处理等监督管理等机制	①各项管理制度齐全，且各项管理职责和工作要求及流程明晰；②各项管理制度无缝衔接，保障镇（街）便民服务中心管理高效运行；③各个岗位均按照管理制度及岗位工作标准及要求开展相关工作；④各项内部管理的运行过程有迹可循
		服务机制	包括但不限于首问责任制、首办责任制、一次性告知制、容缺受理制、承诺办结制等	各项服务机制齐全、服务要求及流程明晰
		信息公开	有信息公开机制，且及时公开政务服务信息	建立健全政务服务信息公开机制，公开范围明确，各项公开内容的操作要求、职责分工明晰，各项公开工作准时且有迹可循
		协调与监督	协调镇（街）便民服务中心日常运行，对各个岗位工作开展，及窗口人员办事指南执行情况进行监督检查	①专人负责政务大厅日常协调沟通工作，保障大厅正常有序运转；②定期监督并巡查，监督办事过程与办事指南公布的一致
	镇（街）便民服务中心服务（基本服务）	服务行为	工作人员的着装、仪容、仪态、用语、工作纪律	工作人员的着装、仪容、仪态、用语、工作纪律等符合标准要求
	便捷服务	预约办理	能够多渠道提供便捷化预约方式	微信公众号、手机客户端、自助办事等多渠道提供政务服务预约，且各种预约渠道无缝衔接

一级指标	二级指标	三级指标	考核要点	考核标准
		异地可办	异地可办事项目录梳理、公布及实施	发布异地可办事项目录，提供跨域办理服务
		容缺服务	容缺服务事项目录梳理、公布及实施	各级梳理容缺服务事项目录，公布并有效实施
		绿色通道	各级根据实际情况，建立绿色通道机制	各级根据实际情况，建立绿色通道机制，明确绿色通道的范围、对象及条件等
		帮办代办	帮办代办事项目录梳理、公布及实施；发布帮办代办指南	建立帮办代办工作机制，制定帮办代办事项目录，开展帮办代办服务
		快递送达	实现办理结果快递送达，减少跑动次数	建立健全政务服务快递送达机制，明确送达的操作流程
政务服务一体化	政务服务平台运行一体化建设	政务服务信息化平台一体化	按照惠州市统一申办受理平台建设对接要求，完成各类政务服务信息化系统对接与升级	按照惠州市统一申办受理平台建设对接要求，完成各类政务服务信息化系统对接与升级
	咨询、投诉服务一体化	统一咨询	政务服务平台按照“统一规划、分级办理”原则，形成上下覆盖、部门联动的一体化政务服务咨询、投诉服务体系	政务服务平台建立统一咨询投诉服务体系，通过网上、电话、微信公众号、12345 热线等多渠道提供办事咨询服务
		统一投诉		政务服务平台建立统一咨询投诉服务体系，通过网上、电话、微信公众号、12345 热线等多渠道提供投诉服务
	线上线下一体化融合	——	便民服务中心、政务服务网、各类自助服务终端、APP、小程序等数据源统一，线上线下一体化无缝对接	便民服务中心、政务服务网、各类自助服务终端、APP、小程序等数据源统一，线上线下服务一体化，无缝对接
一窗通办	一窗通办事项比例	——	纳入一窗通办情况	纳入一窗通办事项比例、一窗通办窗口比例
政务服务自助化	服务功能	自助办理	通过各类自助终端，实现自助办理	可自助办理事项率
		办事预约	在自助终端实现全市政务服务事项统一预约。	①可在各类自助终端实现全市政务服务统一预约；②主动推送预约信息给申办人；
		在线支付	实现业务系统与统一支付平台对接。	实现业务系统与统一支付平台对接。
		在线查询	可查询申办事项的办事进度情况。	可在自助服务终端、APP、小程序、政务服务网查询办事进度。
	设施管理	服务效率	各类自助服务终端有效运转	各类自助服务终端有序运维，设备正常运行率

一级指标	二级指标	三级指标	考核要点	考核标准
政务服务 便利化	即来即办	——	即来即办情况	即来即办比例
	一次办	——	最多跑一次的情况	最多跑一次比例
	一件事主题 服务	——	提供“一件事”主题服务，实现一件事一次办	“一件事”主题服务事项比例
	零跑动	——	实现办事零跑动	办事零跑动事项比例，办事零跑动办事比例
政务服务 智能化	主动推送	全生命周期主动服务		
		办事过程信息主动推送	主动、有效向申办人推送审批过程中各环节信息	可主动、准确、有效向申办人推送审批过程中各环节信息的事项比例
	材料复用	——	对申请人提供的电子材料进行归集、整理，开展电子材料复用	开展材料复用的事项比例
政务服务 效能	营商环境	——	通过压缩时限、精简材料、简化流程等方式，优化营商环境	抽取企业开办、不动产登记、工程建设等重点领域办件数据，评估营商环境优化情况
	服务效率	等候时长	镇（街）便民服务中心办事等候时长	现场平均等候时长
		办事时长	镇（街）便民服务中心事项办理时长	现场平均办理时长
		办件效率	镇（街）便民服务中心窗口办件效率	每个窗口日平均办件量
	服务满意度	办事满意度	好差评等，满意度评价方式（二维码、终端、12345 热线评价等）	好差评(大厅服务)、满意度评价
		咨询投诉满意度	咨询投诉处理的满意度	咨询投诉处理的满意度

Q/HZZW

惠州市镇（街）级便民服务中心标准

Q/HZZW ZJ24-2023

镇（街）便民服务中心巡查工作规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、刘长财、罗雪莲、陈丽君。

镇（街）便民服务中心巡查工作规范

1 范围

本文件规定了惠州镇（街）便民服务中心巡查工作的巡查内容、巡查形式。
本文件适用于惠州镇（街）便民服务中心开展日常巡查工作。

2 规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。。

Q/HZZW ZJ17-2023 镇（街）便民服务中心政务服务人员行为规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 巡查内容

4.1 了解掌握便民服务中心设施设备、环境卫生、桌椅摆放等情况，确保公共场所整洁、规范、有序，具体为：

a) 设施设备：

- 各区取号机运行正常，无闪退、死机、断网等；
- 各区电子显示屏叫号正常，信息滚动正常；
- 各区自助设备运行正常；
- 各区照明设备正常，无损坏；
- 各区空气空调设备运行正常，无异响、损坏等；
- 各区展板、展架无损坏；

b) 环境卫生：

- 各区绿植、盆栽摆放到位，无枝叶枯黄腐烂、周边无蚊虫滋生，盆地无溢水等；
- 各区地面干净，无明显垃圾、积水等；
- 各区等候区靠椅、资料填写台等公共区域干净整洁，无纸屑、纸巾、废弃物等；

c) 物品摆放：

- 各窗口物品摆放整齐，办公椅随时归位；
- 各区展架、书报架摆放整齐，资料、刊物、书籍整齐；

4.2 检查便民服务中心各岗位人员到岗、在岗、仪容仪表情况，是否存在脱岗、串岗、闲谈、打瞌睡、吃零食等现象，以及上班时间是否佩戴工作牌，暂时离岗是否有设置“暂停服务”等。发现有违反 Q/HZZW ZJ17-2023 要求的，应及时纠正。

4.3 随机了解办事群众对便民服务中心服务的意见和建议。

4.4 随机抽查窗口办件情况，核查办件过程是否符合办事标准。

4.5 处理便民服务中心内其他突发情况。

5 巡查形式

- 5.1 便民服务服务中心应组建日常工作巡查小组。
- 5.2 日常工作巡查小组应在每小时至少巡查一次，并填写便民服务中心巡查记录表（见附录 A），及时将典型问题或重大问题报告便民服务中心领导。对在巡查过程中发现的好的做法，应及时形成示范案例，开展宣传学习。
- 5.3 周六延时服务，巡查工作按照工作日巡查方式进行。

附 录 A
(资料性)
便民服务中心巡查记录表

便民服务中心巡查记录表见表 A. 1。

表 A. 1 便民服务中心巡查记录表

巡查时间	中心情况	存在问题	巡查人	备注

注：巡查过程中发现的“存在的问题”或好的服务做法，可同时单独形成文件。